Asianumero 4622/2013/05.01.00

Asiakasturvallisuus luontopalveluissa

Retkeilijöitä Oulangan kansallispuistossa. Kuva: Metsähallitus / Mari Limnell

METSÄHALLITUS

Tiivistelmä

Tämä ohje käsittelee Metsähallituksen luontopalvelujen hallinnassa olevien suojelu- ja retkeilyalueiden sekä kulttuuriperintökohteiden asiakasturvallisuutta. Näkökulma kohdentuu jokamieheen, alueella tai kohteessa omatoimisesti retkeilevään kävijään. Turvallisuutta tarkastellaan myös laajemmin matkailun näkökulmasta. Tavoitteena on löytää parhaat toimintamallit.

Asiakasturvallisuutta tarkastellaan kokonaisuutena. Voimme vaikuttaa turvallisuuden osatekijöihin parantamalla yksityiskohtia ja käytäntöjä kokonaisuuden kannalta toimivammiksi. Asiakasviestinnän sekä rakenteiden käyttöturvallisuuden ylläpidon merkitys paikkatietojärjestelmämme avulla korostuvat. Koko henkilöstön yhteistyö niin asiakaspalvelussa kuin huollossa on tärkeää.

Asiakasturvallisuuden painopisteet luontopalveluissa ovat:

- **Riskikartoitus ja turvallisten toimintamallien hakeminen.** Puistoalueittain kartoitetaan sattuneet onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet (onnettomuuskirjanpito), määritetään asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit sekä mietitään keinot niiden vähentämiseksi. Selvitys tehdään puistoalueissa asiakaspalvelun ja huollon henkilöstön yhteistyönä vähintään kerran vuodessa helmikuun loppuun mennessä.
- **Viestintä.** Hyvän kohdekohtaisen ja yleisesti turvallista retkeilyä koskevan ennakkotiedon tuottamiseen panostetaan ja sitä levitetään monikanavaisesti, jotta asiakas löytää itselleen sopivan retkikohteen. Mahdollisista vaaroista kerrotaan maastossa ja muussa opastusviestintäaineistossa selkeästi, ja hätätilanneohjeet ovat näkyvillä verkkopalveluissamme ja maastossa. Kriisitilanteessa noudatetaan kriisiviestinnän ohjeita.
- **Palveluvarustuksen paikkatietojärjestelmän käyttö.** Rakenteiden kuntoa ja turvallisuutta seurataan niin maastossa kuin raportoimalla. Tiedon ajantasaisuudesta ja tarkkuudesta huolehditaan, jolloin paikkatietojärjestelmä palvelee myös viestinnässä ja pelastustoimissa parhaiten.
- **Yhteistoiminta pelastusviranomaisten kanssa hätätilanteissa.** Kohteidemme paikkatietojen (Retkikartta.fi, Luonfoon.fi) hyödyntäminen onnettomuustilanteissa on onnistumisen avaimia. Yhteydenpito pelastusviranomaisiin on tärkeää: esim. paikallistuntemus ja hätätilanteiden harjoittelu.
- **Aktiivinen, valpas ja käytännönläheinen turvallisuuskulttuuri.** Havainnoimme omia toimintamahdollisuuksiamme ja toteutamme kehitysideoita arjen työssä.

Metsähallituksen luontopalvelujen johtoryhmä on hyväksynyt ohjeen otettavaksi käyttöön elokuussa 2013, ja se on päivitetty 2015. Ohjeen ajantasaisuutta tarkastellaan vähintään kerran vuodessa. Ohje liitteineen on osa Metsähallituksen ympäristöjärjestelmää (Asianumero 4622/2013/05.01.00). Ohjeen perusteksti on kaikkien luettavissa osoitteessa http://julkaisut.metsa.fi/julkaisut/show/1643.

Sisällysluettelo

Tiivistelmä 2

1 Johdanto 5

2 Lainsäätäjän näkökulma 6

2.1 Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132 6

2.2 Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920 6

2.2.1 Huolellisuusvelvollisuus 7

2.2.2 Tietoa retkeilijöille palveluvarustuksesta 7

2.2.3 Turvallisuusasiakirja 8

2.2.4 Yleisötilaisuuksien turvallisuusasiakirja 8

2.2.5 Ohjelmapalvelujen turvallisuusasiakirja 8

2.2.6 Metsähallituksen, jokamiehen ja liiketoiminnan harjoittajan vastuut 9

2.3 Pelastuslaki 29.4.2011/379 9

2.3.1 Rakennuksen omistajan, haltijan ja toiminnanharjoittajan velvollisuudet 10

2.3.2 Rakennusten pelastussuunnitelmat 10

2.3.3 Yleisötilaisuuden pelastussuunnitelma 11

2.4 Asetukset talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista 19.5.2000/461, 17.5.2001/401 11

2.5 Maastoliikennelaki 12

2.6 Muinaismuistolaki 17.6.1963/295 12

2.7 Laki rakennusperinnön suojelemisesta 13

3 Viestintä 14

3.1 Ennakkotieto retken suunnitteluun 14

3.2 Opastus luontokeskuksessa ja maastossa 16

3.3 Hätätilanteet 17

3.4 Kriisiviestintä 18

Muistilista 20

4 Rakenteiden turvallisuus elinkaaren eri vaiheissa 21

4.1 Suunnittelu 21

4.1.1 Hoito- ja käyttösuunnittelu 21

4.1.2 Toimenpidesuunnittelu 21

Muistilista 21

4.2 Rakentaminen 22

4.3 Kunnon seuranta 22

4.4 Uusien kohteiden haltuunotto 24

4.5 Uudet rakenteet, materiaalit ja palvelut 24
Muistilista 25
5 Retkeilyn palveluvarustus ja turvallisuus 26
5.1 Reitit 26
Muistilista 27
5.1.1 Kesäreitit 27
Muistilista 29
5.1.2 Talvireitit 29
Muistilista 30
5.1.3 Vesireitit 31
5.1.4 Moottorikelkkaurat ja moottorikelkkailureitit 32
Muistilista 33
5.2 Kultturiperintökohteet 33
5.3 Retkeilyyn liittyvät majoitteet ja majoituspalvelut 35
5.4 Sillat, tornit ja portaat 36
6 Ohjelmapalvelujen turvallisuus 37
Muistilista 37
7 Riskit ja niiden hallinta 38
Muistilista 38
8 Turvallisuusjohtaminen 39
8.1 Vastuu turvallisuudesta 39
8.2 Turvallisuussuunnittelu 40
8.3 Turvallisuustilanteen seuranta 41
Muistilista 42
9 Yhteistoiminta pelastusviranomaisten kanssa 43
9.1 Pelastusviranomaisen rooli 43
9.2 Hätätilanteiden yhteystiedot pelastusviranomaisille 44
Muistilista 44
10 Muut turvallisuuteen liittyvät tahot 45
Liitteet 46

1 Johdanto

Tämä ohje käsittelee Metsähallituksen luontopalvelujen hallinnassa olevien suojelualueiden ja kulttuuriperintökohteiden asiakasturvallisuutta etenkin virkistyskäyttäjän näkökulmasta. Laajempana näkökulmana ovat matkailun tarpeet ohjelmapalveluyritysten ja pelastusviranomaisten kannalta.

Kolme tärkeää asiakasturvallisuuden osa-aluetta ovat riskien tunnistaminen ja toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi, velvollisuus huolehtia reittien ja rakenteiden käyttökunnosta sekä käyttäjien riittävä informointi. Tässä ohjeessa esitetään yhteiset käytännöt asiakasturvallisuuden hallintaan.

Alueidemme ja kulttuuriperintökohteidemme asiakkaiden turvallisuustilanne on melko hyvä. Retkeily ei ole kovin riskialtista moneen muuhun liikuntamuotoon verrattuna. Turvallisuusasiat otetaan hyvin huomioon jo rakenteiden suunnittelussa ja huollossa. Kulttuuriperintökohteiden myötä hoidettavaksemme on tullut myös uudentyyppisiä kohteita, joissa on omat turvallisuushaasteensa. Kohteidemme käyttöön liittyvän asiakasviestinnän tuottajana Metsähallitus on edelläkävijä Luontoon.fi- ja Retkikartta.fi-palvelujensa sekä muun aktiivisen ja monikanavaisen viestintätyönsä ansiosta.

Tässä ohjeessa esitetään Metsähallituksen luontopalvelujen asiakasturvallisuuden linjaukset ja toimintamallit. Tavoitteena on kattava esitys asiakasturvallisuuden hoidosta. Lähtökohtana on, että asiakasturvallisuuden toimintamallit on nivelletty muuhun toimintaan, jolloin niiden toimivuus varmenee ja tehokkuus paranee.

Työryhmässä on ollut mukana kentän, ympäristöasioiden, viestinnän ja työsuojelun osaajia luontopalveluista sekä Metsähallituksen asiantuntijoita mm. lakipalveluista, sisäisestä tarkastuksesta sekä laadun- ja riskienhallinnasta. Luontopalveluiden eri prosessit ovat olleet mukana työssä. Lisäksi on kuultu ulkopuolisia asiantuntijoita.

Ohjeen tekstiosa julkaistaan sähköisenä julkaisuna kaikille kiinnostuneille. Ohje liitteineen on sisäisessä käytössä ja osa Metsähallituksen jatkuvasti päivitettävää ympäristökäsikirjaa.

2 Lainsäätäjän näkökulma

Tässä luvussa käsitellään asiakasturvallisuuden kannalta tärkeimmät lainsäännökset.

2.1 Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132

Kiinteistön tai rakennuksen tulee olla tarkoituksensa mukaisessa käytössä turvallinen, ja vastuu siitä, ettei kiinteistön tai rakennuksen turvallisuus vaarannu, kuuluu omistajalle tai haltijalle. Kiinteistönomistajan tulee siis huolehtia siitä, etteivät kiinteistö sekä sillä olevat rakennelmat ja rakennukset aiheuta käyttäjilleen vaaraa.

Kiinteistönomistajan vastuu on oikeuskäytännössä katsottu erittäin tiukaksi. Vahinkotapauksissa kiinteistön tai rakennuksen hoidosta ja kunnossapidosta vastaavan on vastuusta vapautuakseen tullut näyttää menetelleensä huolenpidossaan huolellisesti tai osoittaa jokin vastuupiirinsä ulkopuolelle jäävä syy vahinkotapahtumalle. Kiinteistönomistajan vastuun säädösperusta on maankäyttö- ja rakennuslain (132/1999) 166 ja 168 §:ssä, mutta ennen kaikkea kiinteistönomistajan vastuu on muotoutunut oikeuskäytännössä.

Maankäyttö- ja rakennuslain 166 §:n mukaan rakennuksen omistajan on pidettävä rakennus ympäristöineen sellaisessa kunnossa, että se jatkuvasti täyttää terveellisyyden, turvallisuuden ja käyttökelpoisuuden vaatimukset. Omistaja on vastuussa rakennuksen ylläpidon ja huollon laiminlyönnistä aiheutuneesta vahinkotapahtumasta. MRL:n 168 § säätää kevyistä rakennelmista ja pienehköistä laitoksista, joihin käytännössä luetaan kaikki rakennelmat, jotka eivät vaadi rakennuslupaa. Myös kevyen rakennelman ja pienehkön laitoksen tulee terveellisyydeltään, turvallisuudeltaan ja ulkoasultaan täyttää kohtuulliset vaatimukset.

MRL:n säännökset asettavat luontopalveluille velvollisuuden tarkkailla ja huolehtia Metsähallituksen omistamien rakennusten ja niiden ympäristön turvallisuudesta. Lisäksi tulee ottaa huomioon Metsähallituksen mailla sijaitsevat muiden tahojen omistamat rakennukset, joiden mahdollisista turvallisuuspuutteista myös Metsähallituksella voi joissain olosuhteissa olla riski joutua vastuuseen.

2.2 Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920

Kuluttajaturvallisuuslaki on kuluttajapalveluja koskeva yleislaki, joka asettaa asiakasturvallisuudelta vaaditun vähimmäistason. Metsähallituksen tarjoamien reittien ja rakenteiden katsotaan olevan kuluttajapalveluja, ja näin ollen kuluttajaturvallisuuslakia sovelletaan myös Metsähallituksen toimintaan.

Kuluttajaturvallisuuslain tavoitteena on ehkäistä ennakolta terveys- ja omaisuusvaaroja asettamalla toiminnanharjoittajalle velvollisuus poistaa palveluissa olevat vaaratekijät riittävän tehokkaasti sekä toimia lain sisältämän huolellisuus- ja informointivelvoitteen mukaisesti. Arvioitaessa toiminnanharjoittajan huolellisuutta kiinnitetään huomiota hänen tietoisuuteensa toimintaansa liittyvistä riskeistä, toimenpiteistä riskien minimointiin ja vaaratekijöiden poistamiseen sekä kuluttajille välitettyyn informaatioon palveluun sisältyvistä riskeistä.

Kuluttajaturvallisuuslaissa ei säännellä korvausvastuuta koskevia kysymyksiä, jotka ratkeavat vahingonkorvauslain (412/1974) säännösten perusteella. Siinä ei myöskään lähtökohtaisesti säännellä kuluttajansuojalaissa (38/1978) säädetyistä seikoista eikä rikosoikeudellisista kysymyksistä.

2.2.1 Huolellisuusvelvollisuus

Toiminnanharjoittajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, ettei kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Toiminnanharjoittajalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot kulutustavarasta ja kuluttajapalvelusta, ja hänen on arvioitava niihin liittyvät riskit (5 §).

Laissa asetettu palveluntarjoajan huolellisuusvelvollisuus on tiukka. Palveluntarjoaja ei voi vedota siihen, ettei palvelua koskevia määräyksiä ja ohjeita ole olemassa, vaan palveluntarjoajan velvollisuutena on hankkia tarvittavat tiedot jollain muulla tavalla ja ryhtyä toimenpiteisiin vaaran takia.

Luontopalvelujen vastuulla on runsaasti luonnossa liikkumista palvelevia rakenteita, kuten pitkospuita, siltoja, laitureita, losseja, portaita, kaiteita ja näköalatorneja. Näiden palvelurakenteiden kunnosta tulee huolehtia niin, ettei niistä aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Myös retkikohde itsessään – esim. linnanraunio tai entinen puolustusvoimien linnakerakenne – voi aiheuttaa riskejä terveydelle tai omaisuudelle. Metsähallituksen tulee huolehtia kohteidensa turvallisuudesta ja tarvittaessa rajoittaa niissä retkeilevien kulkua selvin opastein. Kunnossapidon edellytyksenä on, että tiedetään palvelurakenteiden ja etenkin kulttuuriperintökohteissa kohteiden varsinaisten rakenteiden kunto sekä niihin mahdollisesti liittyvät turvallisuusriskit.

Mikäli reiteillä tai palvelurakenteissa ilmenee terveydelle tai omaisuudelle vaaraa aiheuttava tekijä, se tulee poistaa riittävän tehokkaasti siten, ettei kuluttajalle enää aiheudu riskitekijästä vaaraa, jonka hän olisi huolellisesti toimiessaan voinut välttää (1 §). Kulttuuriperintökohteissa tämä usein tarkoittaa kulun estämistä osaan kohteesta. Vaaratekijän ilmenemisellä tarkoitetaan esim. onnettomuutta, vaaratilannetta tai toiminnanharjoittajan tai muun tahon havaitsemaa tavaraan tai palveluun liittyvää vaaratekijää sekä asiakaspalautetta.

Huolellisuusvelvoitteen täyttämistä arvioitaessa tärkeässä osassa on asianmukaisesti toteutettu riskiarviointi. Riskiarvioinnissa arvioidaan epäsuotuisan tapahtuman esiintymisen todennäköisyys ja sen seurausten vakavuusaste. Onnettomuusvaaran lisäksi tulee ottaa huomioon siis myös vahinkotapahtuman todennäköisyys, johon vaikuttavat esimerkiksi alueella liikkuvien ihmisten lukumäärä ja ikärakenne sekä onnettomuuden mahdolliset seuraukset. Riski on sitä suurempi, mitä suurempia ovat onnettomuuden todennäköisyys ja seuraukset.

2.2.2 Tietoa retkeilijöille palveluvarustuksesta

Kuluttajaturvallisuuslain asettaman informointivelvoitteen täyttämiseksi retkeilijällä tulee olla mahdollisuus saada selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla tarvittavaa tietoa ylläpitämistämme reiteistä, kohteista ja retkeilyrakenteista. Tietoa on annettava riittävästi, jotta retkeilijä itse pystyy saamiensa tietojen perusteella arvioimaan reittiin ja palvelurakenteisiin mahdollisesti liittyvät vaarat suhteutettuna omaan osaamiseensa (9 §). Kuluttajille on annettava tietoa etukäteen, jotta he voivat suunnitella reittinsä omaan kuntoonsa ja taitoihinsa sopiviksi. Myös reittien varrella on oltava selkeät viitat ja varoitukset.

Oikeuskäytännön mukaan alueella tavanomaisella tavalla kulkemisen tulee tapahtua ilman kävijöiden turvallisuudelle aiheutuvaa vaaraa. Vaara ehkäistään informoimalla kävijöitä selkeästi tarpeen vaatimalla tavalla.

2.2.3 Turvallisuusasiakirja

Laki asettaa kuluttajille suunnattujen ohjelmapalvelujen tarjoajalle velvollisuuden ilmoittaa kyseisistä palveluista kunnan valvontaviranomaiselle ja laatia näistä ohjelmapalveluista turvallisuussuunnitelmat. Kuluttajaturvallisuuslain mukaisena valvontaviranomaisena toimii kunnan toimielin, joka vastaa ympäristöterveydenhuollosta. Ilmoitus tulee tehdä vain ohjelmapalveluista, joihin sisältyvän riskin arvioidaan olevan vähäistä suurempi.

Laissa tehdään ero kuluttajapalvelun ja ohjelmapalvelun välille. Kuluttajapalveluna pidetään palvelua, joka on tarkoitettu käytettäväksi tai jota olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen. Ilmoitusvelvollisuus syntyy vain kuluttajille suunnatuista ohjelmapalveluista, joihin liittyy aktiivinen palvelun tarjoaminen ja vähäistä suurempi riski. Pelkän kuluttajapalvelun tarjoamisesta ei tarvitse tehdä ilmoitusta kunnalle, mikä tarkoittaa, että esim. Metsähallituksen ylläpitämät luontopolut jäävät ilmoitusvelvollisuuden ulkopuolelle.

2.2.4 Yleisötilaisuuksien turvallisuusasiakirja

Tilanteet, joissa kuluttaja on yleisönä konsertissa, urheilutapahtumassa tai muussa vastaavanlaisessa yleisötilaisuudessa, eivät edellytä ilmoitusta eivätkä turvallisuusasiakirjaa. Isosta n. 200 hengen yleisötapahtumasta, joka erityisen syyn vuoksi sisältää merkittävän turvallisuusriskin, tulee kuitenkin etukäteen ilmoittaa ao. kunnan pelastusviranomaiselle. Tapahtumasta tulee laatia turvallisuusasiakirja, jossa esitetään tapahtumaan liittyvät riskit ja keinot niiden hallitsemiseksi (6, 7 §). Yksityiskohtainen lista turvallisuusasiakirjan sisällöstä on eräitä kuluttajapalveluja koskevasta turvallisuusasiakirjasta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (1110/2011). Asetuksen 2 §:ssä on mainittu asiat, jotka turvallisuusasiakirjan tulee sisältää, ellei se ole kohteena olevan palvelun kannalta tarpeetonta. Turvallisuusjärjestelyiden mitoituksesta ja vaadittavasta laajuudesta kannattaa neuvotella jo alkuvaiheessa pelastusviranomaisten kanssa sujuvan toimintamallin saamiseksi.

Turvallisuusasiakirja on yhdistettävissä tapahtumaa varten laadittavaan pelastussuunnitelmaan. Näin meneteltäessä on kuitenkin huolehdittava siitä, etteivät turvallisuusasiakirjan yksityiskohtaisuus, taso ja laajuus heikkene. Molempia asiakirjoja ei tarvitse laatia, vaan Kuluttajaturvallisuuslain mukainen turvallisuusasiakirja yksityiskohtaisempana kattaa Pelastuslain edellyttämän pelastussuunnitelman.

2.2.5 Ohjelmapalvelujen turvallisuusasiakirja

Seikkailu-, elämys- ja luontopalvelu sekä niihin rinnastettava muu ohjelmapalvelu, jollei siihen sisältyvää riskiä voida arvioida vähäiseksi, on ilmoitus- ja turvallisuussuunnitteluvelvoitteen piirissä. Ryhmille järjestettävät yksinkertaiset aktiviteetit, esim. luontopolun kierto, sisältävät kuitenkin yleensä vain vähäisiä riskejä eivätkä siten ole kuluttajaturvallisuuslain ilmoitus- ja turvallisuussuunnitteluvelvoitteen alaisia.

Lapset ovat usein vaikeasti hallittava ja ennakoitava ryhmä, jonka kanssa toimimiseen liittyy tavallista suurempia riskejä. Myös ulkomaalaiset ovat luonnossa liikkumiseen tottumattomuutensa vuoksi riskiryhmä asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Erityisryhmien piirteet tulee ottaa huomioon. Erityisryhmiin kuuluvat esim. liikuntaesteiset, mielenterveyskuntoutujat, päihdeongelmaiset tai autismin kirjon henkilöt. Mikäli on nähtävissä tavallisuudesta poikkeavien turvallisuustoimenpiteiden tarve, riskejä tulee miettiä etukäteen ja varautua niihin. Mahdolliset toimenpiteet kannattaa suunnitella erityisryhmien asiantuntijoiden kanssa. Pimeys nostaa retken riskitasoa merkittävästi. Mikäli luontokeskuksissa järjestetään retkiä, joiden riskitaso voidaan katsoa suureksi, niistä tulee laatia turvallisuusasiakirjat.

Ohjelmapalvelujen turvallisuusasiakirjan vaatimiksi ohjelmapalveluiksi luontopalveluissa katsotaan mm. nuorille järjestettävät Junior Ranger -leirit, joille laaditaan turvallisuussuunnitelmat. Ryhmän koon, kokeneisuuden ja ohjelman sisällön pohjalta arvioidaan, pitääkö esimerkiksi talkooleirille laatia myös turvallisuusasiakirja vai riittääkö tavallinen töiden työturvallisuuteen liittyvä ohjeistus tapahtuman järjestämiseen.

Mikäli luontokeskuksissa järjestetään retkiä säännöllisesti, niistä on hyvä laatia ohjelmapalvelujen turvallisuusasiakirja, vaikka ohjelman vaarallisuuden kynnys ei ylittyisikään. Tällöin voidaan olla varmoja siitä, että ohjelman riskit on arvioitu huolellisesti ja niihin on varauduttu hyvin. Samalla hätätilanteisiin liittyvät menettelyt ja tiedot tulee käytyä luontevasti läpi. Kohderyhmämme, esim. lapset, vaativat usein myös tavanomaista tarkempaa suunnittelua ja erityisten turvallisuusasioiden huomioon ottamista. Ohjelmapalvelujen turvallisuusasiakirja osaltaan varmentaa, että ohjelmapalveluihin liittyvä huolellisuusvelvoite on toteutettu.

2.2.6 Metsähallituksen, jokamiehen ja liiketoiminnan harjoittajan vastuut

Retkeilijä liikkuu luonnossa jokamiehenoikeudella ja omalla vastuullaan. Jokamiehenoikeudella alueella liikkuva henkilö on itse vastuussa hänelle tapahtuneesta vahingosta, ellei ole olemassa erityisperustetta, jonka vuoksi Metsähallitus olisi tapahtuneesta vahingosta vastuussa.

Metsähallituksen hallinnoimien alueiden ja kohteiden retkeilyä tukevien palvelurakenteiden tapauksessa kyse ei ole Metsähallituksen retkeilijöille tarjoamasta ohjelmapalvelusta tai omatoimisesta ohjelmapalvelusta vaan kuluttajapalvelusta, johon sisältyvän vahinkotapahtuman riskin voidaan yleisesti katsoa olevan vähäinen. Tämä tarkoittaa sitä, ettei Metsähallituksen tarvitse tehdä kuluttajaturvallisuuslain 6 §:n mukaista ilmoitusta eikä 7 §:ssä tarkoitettua turvallisuusasiakirjaa retkeilyn infrastruktuuripalveluistaan. Ylläpitäessään retkeilyä ja luonnossa liikkumista tukevia rakennelmia Metsähallitus ei myöskään ole jokamiesretkeilijän turvallisuudesta samanlaisessa vastuussa kuin esim. ohjelmapalveluyrittäjä asiakkaistaan. Metsähallituksen kuluttajaturvallisuuslain mukaiset velvoitteet rajoittuvat joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta edellä mainittuihin huolellisuusvelvollisuuteen ja ennakkoinformointiin palveluista.

Metsähallituksen vastuu alueellaan tapahtuneesta henkilö- tai esinevahingosta voi syntyä kiinteistönomistajan vastuun perusteella. Kiinteistön tai rakennuksen tulee olla tarkoituksensa mukaisessa käytössä turvallinen, ja vahingon tapahduttua kiinteistönomistajan tulee vastuusta vapautuakseen näyttää menetelleensä kiinteistönsä ja sillä sijaitsevien rakennusten huolenpidossaan huolellisesti. Kuluttajaturvallisuuslain vaatimukset asettavat omalta osaltaan kriteerit kiinteistönomistajan huolellisuusvelvoitteelle.

Elinkeinonharjoittajan Metsähallituksen alueella tarjoamien ohjelmapalvelujen, omatoimisten ohjelmapalvelujen ja muiden kuluttajapalvelujen turvallisuudesta on vastuussa kyseistä palvelua tarjoava elinkeinonharjoittaja. Hänen on oltava tietoinen tarjoamaansa palveluun sisältyvistä riskeistä ja informoitava asiakkaitaan niistä.

2.3 Pelastuslaki 29.4.2011/379

Tässä alaluvussa käsitellään pelastuslain rakennuksen omistajalle, haltijalle sekä toiminnanharjoittajalle asettamat velvollisuudet. Pelastustoiminnan osalta katso oppaan kohta 9 ”Yhteistoiminta pelastusviranomaisen kanssa”.

2.3.1 Rakennuksen omistajan, haltijan ja toiminnanharjoittajan velvollisuudet

Rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on:

- ehkäistävä tulipalojen syttymistä ja muiden vaaratilanteiden syntymistä
- varauduttava henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa
- varauduttava tulipalojen sammuttamiseen ja muihin sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin he omatoimisesti kykenevät ja
- ryhdyttävä toimenpiteisiin poistumisen turvaamiseksi tulipaloissa ja muissa vaaratilanteissa sekä toimenpiteisiin pelastustoiminnan helpottamiseksi.

Velvoite koskee myös muualla kuin rakennuksessa harjoitettavaa toimintaa sekä yleisötilaisuuksia. Rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on osaltaan huolehdittava siitä, että rakennus, rakennelma ja sen ympäristö pidetään sellaisessa kunnossa, että tulipalon vaara on vähäinen ja rakennuksessa olevat henkilöt pystyvät tulipalossa tai muussa äkillisessä vaaratilanteessa poistumaan rakennuksesta tai heidät voidaan pelastaa muulla tavoin.

Helposti syttyvää materiaalia tai muuta tavaraa ei saa säilyttää ullakolla, kellarissa, rakennuksen alla tai sen välittömässä läheisyydessä niin, että siitä aiheutuu tulipalon syttymisen tai leviämisen vaaraa. Rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on huolehdittava siitä, että uloskäytävät ja kulkureitit niille pidetään kulkukelpoisina ja esteettöminä. Uloskäytävillä sekä ullakoiden, kellarien ja varastojen kulkureiteillä ei saa säilyttää tavaraa.

2.3.2 Rakennusten pelastussuunnitelmat

Merkittävillä rakennuskohteilla tulee olla pelastussuunnitelma mahdollisten onnettomuus- tai poikkeustilanteiden varalta. Pelastussuunnitelman laatimisesta on vastuussa rakennuksen haltija. Pelastussuunnitelma esitetään pelastusviranomaiselle, ja se voi olla tarpeen mukaan esillä kohteessa antamassa tietoa pelastautumisesta hätätilanteessa. Metsähallituksessa pelastussuunnitelmaa edellyttäviä kohteita ovat (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 5.5.2011/407):

- asuinrakennukset, joissa on vähintään kolme asuinhuoneistoa
- tilat, joita käytetään vähintään 20 henkilön majoitukseen
- kulttuuriomaisuudeksi määritellyt kohteet
- työpaikkatilat, joissa työntekijöiden ja samanaikaisesti paikalla olevien muiden ihmisten määrä on yleensä vähintään 50
- luontokeskukset ja
- yli 1 500 m^2:n varastohalli.

Pelastussuunnitelmassa on oltava selostus:

- vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä
- rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä
- asukkaille ja muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuksien ehkäisemiseksi sekä onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi ja
- mahdollisista muista kohteen käyttäjien omatoimiseen varautumiseen liittyvistä toimenpiteistä.

Asetuksen (407/2011) mukaan pelastussuunnitelmassa on lisäksi tarpeen mukaan otettava huomioon myös kohteen tavanomaisesta poikkeava käyttö ja tilapäinen käytön muutos. Pelastussuunnitelmassa on selvitettävä myös, miten pelastuslain 14 §:n mukainen omatoiminen varautuminen toteutetaan poikkeusoloissa.

Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla, ja siitä on tiedotettava asianomaisen rakennuksen tai muun kohteen asukkaille ja työntekijöille sekä muille, joiden on osallistuttava pelastussuunnitelman toimeenpanoon. Pelastuslaitos antaa tarvittaessa neuvontaa pelastussuunnitelman laadinnassa.

2.3.3 Yleisötilaisuuden pelastussuunnitelma

Pelastuslaki edellyttää tapahtumakohtaista pelastussuunnitelmaa yleisötilaisuuksiin ja muihin tapahtumiin, joihin osallistuvien ihmisten suuren määrän tai muun erityisen syyn vuoksi sisältyy merkittävä henkilö- tai paloturvallisuusriski. Muita erityisiä syitä ovat mm. keskeinen sijainti tai vesistö.

Yleisötilaisuuden pelastussuunnitelmassa on selvitettävä ja arvioitava tilaisuuden vaarat ja riskit. Riskien merkittävyyden arvioinnissa kannattaa heti alkuvaiheessa olla yhteydessä pelastusviranomaiseen. Tällöin tulee arvioitua pelastussuunnitelman tarve ja laajuus asiantuntevasti. Sen perusteella määritellään tilaisuuden turvallisuusjärjestelyt henkilöstölle sekä yleisölle annettavat ohjeet onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi. Yleisötilaisuuden pelastussuunnitelma on toimitettava viimeistään 14 vuorokautta ennen tilaisuuden alkamista tiedoksi alueen pelastusviranomaiselle.

Asetuksen (407/2011) mukaan tällaisia ovat tilaisuudet ja tapahtumat, joissa:

- läsnä on samanaikaisesti vähintään 200 henkilöä
- käytetään avotulta, ilotulitteita tai palo- ja räjähdysvaarallisia kemikaaleja
- tapahtuman poistumisjärjestelyt poikkeavat tavanomaisesta tai
- tapahtuman luonne aiheuttaa erityistä vaaraa ihmisille.

Jos samaa yleisötilaisuutta tai tapahtumaa varten tulee muun kuin pelastuslain nojalla (lähinnä kuluttajaturvallisuuslaki) laatia turvallisuussuunnitelma, erillistä pelastussuunnitelmaa ei tarvitse laatia, vaan pelastuslaissa säädetyt suunnitelman sisältöä koskevat seikat voidaan koota mainittuun muuhun suunnitelmaan.

2.4 Asetukset talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista 19.5.2000/461, 17.5.2001/401

Talousvedellä tarkoitetaan kaikkea laatuvaatimukset täyttävää vettä, joka on tarkoitettu juomavedeksi, ruoan valmistukseen tai muihin kotitaloustarkoituksiin. Talousvetenä ei kuitenkaan pidetä vettä, jota käytetään yksinomaan peseytymiseen, pyykinpesuun, siivoukseen, saniteettitarkoitukseen tai muuhun vastaavaan tarkoitukseen.

Talousvetenä käytettävän veden on oltava terveydelle haitatonta ja muutenkin sanottuun tarkoitukseen soveltuvaa. Talousveden laatuvaatimuksista säädetään sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista (461/2000).

Talousvedenottamolla tarkoitetaan rakennetta tai laitetta, jolla otetaan pohja- tai pintavettä talousvetenä käytettäväksi. Luontopalvelujen talousvedenottamoina ylläpitämien kaivojen ja muiden vedenottamoiden veden laatua on tutkittava säännöllisesti ao. kunnan terveydensuojeluviranomaisen hyväksymän seuranta-

ohjelman mukaisesti. Viranomaistaho myös päättää ja antaa lausunnon veden soveltuvuudesta talousvedeksi – vastuuta tässä asiassa ei voi ottaa tutkimuslaitos eikä kohteen ylläpitäjä. Tutkimustuloksista on tiedotettava valvontaviranomaisille ja käyttäjille.

Retkeilijät turvautuvat erämaisilla alueilla liikkuessaan usein myös lähteiden, purojen ja järvien veteen juomavetenä. Luonnonveden käyttö juomavetenä on käyttäjän vastuulla. Keittämällä vettä muutamia minuutteja retkeilijä voi varmistua juomaveden turvallisuudesta. Usein myös turvallisuussyistä on järkevää osoittaa maasto-opastuksella lähteen sijainti tai puron paikka. Tällöin ei pidä antaa kohteen opasteissa eikä verkkosivuilla mielikuvaa, että kyseessä on tutkittu talousvesi.

2.5 Maastoliikennelaki

Moottorikelkkailureittien turvallisuutta säätelee maastoliikennelaki 22.12.1995/1710. Moottorikelkkailureitit ovat erikseen, lähinnä kuntien hakemilla maanmittaustoimituksella, perustettuja reittejä.

Reitin pitäjä on vastuussa reitin turvallisuudesta. Reitin pitäjän tehtävänä on huolehtia, että moottorikelkkailureitti on vuosittaisella käyttöönottohetkellä ajettavassa kunnossa ja että reitin varrelle sijoitetaan reitin kulkua ja liikennettä olennaisesti vaarantavia paikkoja osoittavat sekä muut tarpeelliset liikennemerkit.

Ensisijainen vastuu reitinkäyttäjän turvallisuudesta on käyttäjällä itsellään. Käyttäjän on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi. Reitin pitäjä ei ole velvollinen korvaamaan reitin käyttäjälle tai kolmannelle osapuolelle reitin käyttämisestä aiheutuvaa vahinkoa, jollei vahinko ole johtunut reitin pitäjän huolimattomuudesta tai tahallisuudesta. Korvaus vahingosta määrätään noudattaen soveltuvin osin vahingonkorvauslain (412/74) säännöksiä.

Virallisen moottorikelkkailureitin puuttuessa moottorikelkkailu ohjataan Metsähallituksen hallinnoimilla alueilla keskitetysti moottorikelkkaurille, jotta voidaan ehkäistä haittoja, vahinkoja ja häiriöitä, joita moottorikelkkailusta aiheutuu luonnolle ja ympäristölle. Tämä velvoite toteuttaa maastoliikennelain tavoitetta ja on johdettavissa myös metsähallituslaista, jonka mukaan Metsähallituksen on riittävästi otettava huomioon luonnon monimuotoisuuden suojelu ja tarkoituksenmukainen lisääminen metsien ja muiden luonnonvarojen hoidolle, käytölle ja suojelulle asetettujen muiden tavoitteiden kanssa.

Metsähallituksen hallinnoimista urista tulee huolehtia samalla tavoin kuin reittitoimituksessa perustetuista moottorikelkkailureiteistä. Myös vastuu vahingoista määräytyy samalla tavalla. Jos ulkopuolisen tahon kanssa sovitaan oikeudesta pitää moottorikelkka- tai muuta maastoliikenneuraa, sopimuksessa tulee ottaa huomioon uran käyttöönottotoimiin sekä ylläpito- ja hoitovelvoitteeseen liittyvien vastuiden ja velvoitteiden siirtäminen kokonaan käyttöoikeuden saajalle.

2.6 Muinaismuistolaki 17.6.1963/295

Metsähallituksen hallinnassa olevat kulttuuriperintökohteet (esim. Vallisaari, Örö ja Raasepori) poikkeavat tavanomaisista luontokohteista. Muinaismuistolailla (295/1963) suojellut kohteet sisältävät usein erityisiä turvallisuusriskejä. Alueiden käyttöä suunniteltaessa on huomattava, että kaikki toimenpiteet, jotka tarkoittavat kiinteän muinaisjäännöksen kaivamista, peittämistä, muuttamista, vahingoittamista, poistamista tai muuta kajoamista, edellyttävät muinaismuistolain nojalla annettua lupaa. Asiakasturvallisuuteen liittyvät ratkaisut on sovitettava kohteen erityispiirteisiin yhteistyössä lupaviranomaisen (Museovirasto tutkimussuunnitelmien osalta ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus kajoamisluvan osalta) kanssa.

Asiakasturvallisuuden toteutumiseen muinaismuistolaki vaikuttaa kohteilla, joilla on kiinteitä muinaisjäännöksiä eli maaperässä tai veden alla olevia, ihmisen toiminnasta syntyneitä iäkkäitä rakenteita. Kiinteillä muinaisjäännöksillä ei ole ikärajaa. Laki koskee niin esihistoriallisia kuin historiallisia kohteita. Nuorimpia suojelun piiriin luettuja kohteita ovat eräät toisen maailmansodan aikaiset puolustuslaitteet. Lisäksi laki rauhoittaa hylyt tai niiden osat, joiden oletetaan olleen vedessä yli sadan vuoden ajan.

Muinaismuistolain mukainen kajoamiskielto vaikuttaa erityisesti kaiteiden, opasteiden ynnä muiden asiakasturvallisuuden ja viestinnän kannalta olennaisten rakenteiden pystyttämiseen muinaisjäännökselle tai sen välittömään läheisyyteen. Luontopalveluissa kiinteille muinaismuistoille tehtävien toimenpiteiden asiantuntijana toimii alueen kulttuuriperinnön erikoissuunnittelija, joka toimii myös yhteyshenkilönä viranomaisiin tutkimus- tai kajoamislupaa haettaessa.

2.7 Laki rakennusperinnön suojelemisesta

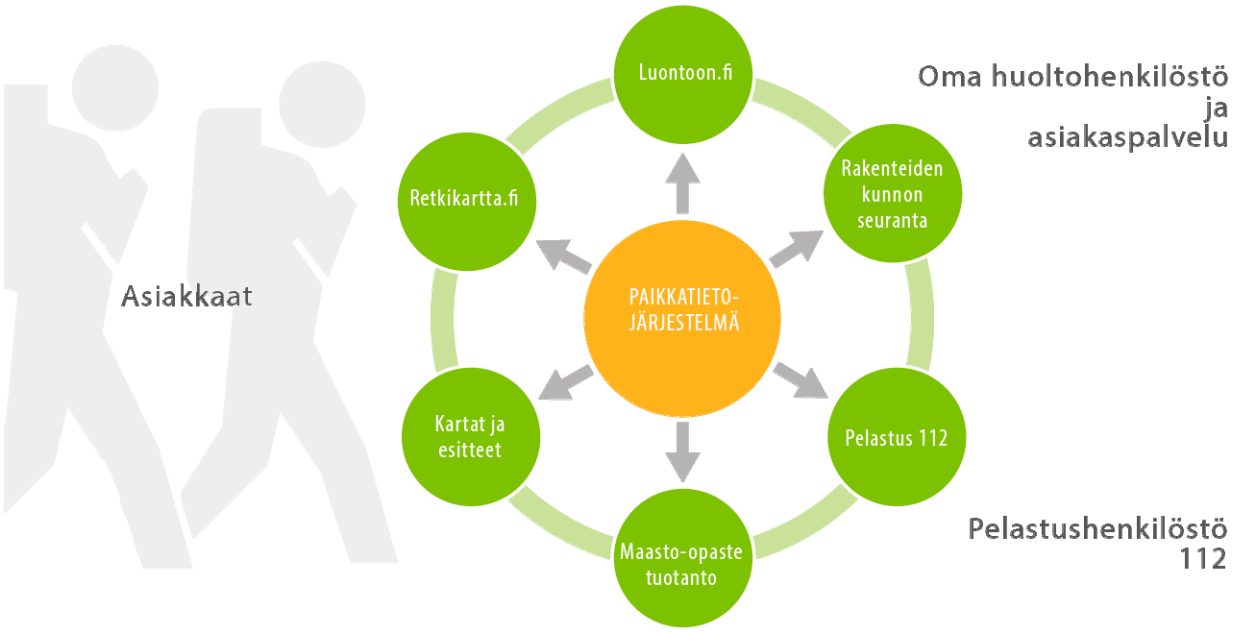
Laki rakennusperinnön suojelemisesta (4.6.2010/498) rauhoittaa erikseen määritellyt rakennukset tai niiden osat sekä määrittää, mitä toimenpiteitä kohteille saa tehdä ja millä ehdoin. Rakennusperinnön säilyttämistä tämän lain nojalla edistävät ja valvovat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä Museovirasto.

Lain avulla voidaan suojella rakennuksia, rakennelmia, rakennusryhmiä tai rakennettuja alueita, joilla on merkitystä rakennushistorian, rakennustaiteen, rakennustekniikan, erityisten ympäristöarvojen tai rakennuksen käytön tai siihen liittyvien tapahtumien kannalta. Suojelu voi koskea koko rakennusta, sen osaa, kiinteää sisustusta tai aluetta.

Asiakasturvallisuuteen laki rakennusperinnön suojelusta vaikuttaa erityisesti kohteilla tehtävien turvallisuusrakenteiden, kuten palo- ja poistumisturvallisuuteen tai esteettömyyteen liittyvien rakenteiden ja muutosten suhteen. Luontopalveluissa rakennusperinnön suojelusta vastaa alueen kulttuuriperinnön erikoissuunnittelija, joka toimii myös yhteyshenkilönä suojeluviranomaisiin korjaus- ja muutostöistä.

3 Viestintä

Metsähallitus ylläpitää verkkopalveluja ja hyödyntää sosiaalisen median kanavia, joiden avulla retkeilijä saa ajantasaista tietoa ja pystyy valitsemaan omaa kuntoaan ja toiveitaan sekä vuodenajan sääolosuhteita vastaavan retkikohteen. Palveluvarustuksen paikkatietojärjestelmä toimii viestinnän tukijalkana. Lisäksi media- ja sidosryhmäviestinnässä nostetaan esiin asiakasturvallisuuden ja hyvän asiakaskokemuksen näkökohtia. Kriisitilanteita varten on luotu selkeät toimintamallit. Asiakasturvallisuuteen eri näkökannoilta liittyvä viestintä noudattaa kokonaisuudessaan luontopalvelujen viestintäohjelman linjauksia.



Kuva 1. Palveluvarustuksen paikkatietojärjestelmä ja asiakasturvallisuusviestintä.

3.1 Ennakkotieto retken suunnitteluun

Asiakkaiden tulee saada ennen retkeään tietoa kohteen ja sen reittien vaativuustasosta, palveluista ja mahdollisista vaaratekijöistä. Aloittelevan retkeilijän näkökulma on tärkeä. Täsmällisten kohdekuvausten tarjoamisen lisäksi luontopalvelut kiinnittää huomiota ajankohtaistiedon ripeään viestintään verkkopalveluissaan ja käyttämillään sosiaalisen median kanavilla sekä tarvittaessa media- ja sidosryhmäviestinnässään.

Luontoon.fi-verkkopalvelun avulla on helppo valita seurueelle sopivin retkikohde ja suunnitella reittiä ja varustautumista vuodenaika huomioon ottaen. Palvelun tekstien kirjoittajille on laadittu seikkaperäiset ohjeet kohdetietojen esittämisestä yhdenmukaisesti ja asiakasturvallisuuden näkökohdat läpileikkaavasti huomioon ottaen. Luontoon.fi-palvelun käyttäjä saa realistisen kuvan kunkin retkikohteen ominaispiirteistä, reiteistä, soveltuvuudesta ja palveluista sekä turvallisuuteen erityisesti liittyvistä seikoista, kuten esteettömyydestä, talvikunnossapidosta, matkapuhelimen kuuluvuudesta ja puhtaan juomaveden saatavuudesta, silloin kun nämä ovat kohteen luonteen kannalta olennaista tietoa. Retkikohdekohtaisilla Ohjeet ja säännöt -sivuilla kerrotaan esim. liikkumis- tai toimintarajoituksista alueella. Palvelun Retkeilyn ABC -osiossa on runsaasti yleistietoa turvallisesta retkeilystä: esim. varusteista, tulenteosta ja hätätilanteissa toimimisesta.

Tämä auttaa asiakasta ennakoimaan ja vähentämään riskejä. Luontoon.fi-palvelun retkikohdehaussa voi hakea aloittelijoille, liikuntaesteisille tai lastenrattaiden kanssa liikkuville soveltuvia kohteita.

Luontoon.fi-palvelussa kerrotaan myös ajankohtaisista asioista kohteella, kuten reittien huollosta tai kulttuuriperintökohteiden korjaustöistä. Mahdollisista merkittävistä poikkeustilanteista, kuten metsäpaloista tai tulvista, varoitetaan näkyvästi erillisellä poikkeustiedotteella. Palveluun on integroitu sosiaalisen median nostoja, joiden kautta kävijä voi myös seurata ajankohtaista kohdetietoa.

Luontoon.fi-palvelun käyttäjälle tarjotaan kohteista lähestymis- ja palvelukartat sekä tiedot alueen tarkemmista kartoista ja niiden myyntipaikoista. Palveluun on myös integroitu Retkikartta.fi-karttapalvelu. Retkeilijä pystyy tulostamaan Retkikartta.fi-palvelusta tarvitsemansa maastokartat kohteesta sekä haluamallaan tavalla tiedot alueen palveluvarustuksesta, kuten reiteistä ja laavuista. Lisäksi kävijöitä neuvotaan aloittamaan retkensä lähimmästä luontokeskuksesta tai muusta Metsähallituksen asiakaspalvelupisteestä.

Luontoon.fi-palvelu toimii tietokoneiden lisäksi mobiililaitteilla. Palvelu on suomeksi ja ruotsiksi sekä suppeammin englanniksi, kiinaksi, saameksi (kaikki Suomessa puhutut muodot kielestä) ja venäjäksi. Palvelu toimii responsiivisesti eli skaalautuu eri päätelaitteille.

Retkikartta.fi-palvelu tarjoaa rakennelmien, reittien ja rakennusten paikkatietoihin pohjautuen karttanäkymän, jossa on kuvattuna retkeilyn palveluvarustus ja reitit kohdenimineen. Nimitietojen yhtenäisyys maaston rakenteissa ja Metsähallituksen luontopalvelujen paikkatietojärjestelmässä on tärkeää paikannuksessa hätätilanteissa. Siitä syystä nimien muutoksissa on aina muistettava tehdä muutokset myös paikkatietojärjestelmään. Sivusto on täsmällinen tietolähde myös avuntarvitsijan löytämiseen pelastustilanteissa. Retkikartta.fi-palvelusta on mobiiliversio, ja palvelu on suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Palvelu on itsenäisen käyttöliittymänsä lisäksi integroitu osaksi Luontoon.fi- ja Eräluvat.fi-palvelua

Eräluvat.fi-palvelu tarjoaa kattavat tiedot metsästyksestä, kalastuksesta ja maastoliikenteestä. Palvelussa kerrotaan kunkin eräkohteen palvelutasosta sekä soveltuvuudesta liikuntaesteisille. Eräluvat.fi-palvelu on suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Sosiaalisen median kanavia luontopalvelut hyödyntää esim. ajankohtaisen kohdetiedon viestinnässä. Käytettävää kanavavalikoimaa ja käyttösuosituksia tarkastellaan ja kehitetään jatkuvasti osana luontopalvelujen sosiaalisen median strategian toteuttamista. Käytössä on Facebook-sivut, Instagram-tili, Twitter-tili ja YouTube-kanava. Näistä kanavista kaikki soveltuvat hyvistä ja turvallisista retkeilykäytännöistä viestimiseen innostavalla tavalla sekä eri kohderyhmille soveltuvien retkikohteiden esittelyyn. Erityisesti Facebook ja Twitter sopivat lisäksi konkreettisten asiakasturvallisuustilanteiden viestintään.

Luontopalvelujen ylläpitämät Facebook-sivut on jaoteltu kolmeen kategoriaan niiden päivitysaktiivisuuden mukaan. Suosituimpia sivuja päivitetään jatkuvasti ja keskitasoa hiukan harvemmin. Kolmannen kategorian sivut ovat passiivisia ilmoitustauluja, joilta ohjataan Luontoon.fi-palveluun. Kolmannenkin kategorian Facebook-sivuille voi kuitenkin laittaa tietoa poikkeusolosuhteista tilanteissa, joissa on syytä ottaa kaikki mahdolliset tiedotuskanavat käyttöön.

Sosiaalisen median kanavien kautta sana tavoittaa ihmisiä nopeasti ja leviää jakojen ja tykkäämisten kautta tehokkaasti. Luontopalvelut voi varoittaa Facebookin tai Twitterin kautta esim. lumivyöryvaarasta, myrskyn kaatamista puista, tulvista, tuiskuista, heikoista jäistä, kunnostustöistä, romahtaneista silloista, metsäpalovaarasta ja tykkylumesta. Tässä tarvitaan jatkuvaa reaaliaikaista yhteistyötä kenttähenkilöstön ja asiakaspalvelun ja viestinnän työntekijöiden välillä. Luontopalvelut käyttää sosiaalisen median kanavia myös vuo-

rovaikutukseen asiakasturvallisuuden kohentamiseksi: asiakkailta voidaan esim. kysyä havaintoja reiteille kaatuneista puista. Sosiaalisen median kanavalla voi myös esim. ennen suurta yleisötapahtumaa kertoa liikennejärjestelyistä ja parantaa näin kulkijoiden liikenneturvallisuutta ja asiakaskokemuksen miellyttävyyttä. Jos sosiaalisen median tilin jatkuvaan päivitykseen ei ole mahdollisuuksia, tililtä ohjataan Luontoon.fi-palveluun, jossa on aina ajantasainen tieto. Ajankohtaisen tiedon viestinnässä on hyvä muistaa myös kertoa, kun tilanne on ohi: kun esim. myrskytuhopuut on saatu korjattua pois reiteiltä.

3.2 Opastus luontokeskuksessa ja maastossa

Luontokeskuksesta tai muusta kohteidemme asiakaspalvelupisteestä sekä luontopalvelujen maasto-oppailta asiakas saa tarkimman ja ajankohtaisimman tiedon sopivan retken toteuttamiseen. Asiakasneuvoja kertoo reiteistä ja niiden vaativuudesta ja mahdollisista vaaratekijöistä sekä mm. meneillään olevista rakennus- tai huoltotöistä. Luontokeskuksesta saa myös ilmaiseksi useimmista Metsähallituksen hoidossa olevista alueista laaditun esitteen, jossa kerrotaan kohteen palveluista, järjestyssäännöistä, luonnosta ja nähtävyyksistä. Esitteessä on myös yksinkertaistettu kartta alueen reiteistä. Esite ei ole tarkka maastokartta, jonka avulla voi liikkua omatoimisesti maastossa, mutta sen avulla hahmottuvat alueen palvelut ja reitit. Esitteen karttaan on syytä merkitä myös mahdolliset asiakasturvallisuuteen pysyvästi vaikuttavat kohdat. Luontokeskuksissa on myynnissä myös retkikohteiden ulkoilu- ja maastokarttoja.

Asiakas voi luontokeskuksen ja Luontoon.fi-palvelun vinkkien avulla tilata maastoon ryhmälleen myös oppaan: joko luontopalvelujen henkilökuntaan kuuluvan tai Metsähallituksen kanssa virallisen yhteistyösopimuksen tehneen paikallisen luontomatkailuyrittäjän. Kaikilla opastuspalvelujen tuottajilla on koulutus laadukkaasta opastusviestinnästä, asiakasturvallisuuden edistämisestä ja erityisryhmien kanssa toimimisesta. Oppaalla on esim. aina ensiaputaidot sekä ensiapupakkaus mukanaan, ja hän huolehtii, että koko ryhmä pysyy kasassa retken ajan ja että tahti on kaikille sopiva. Myös sopivasta ryhmäkoosta huolehditaan.

Hyvä maasto-opastustaulu kertoo olennaisen alueesta ja sen reiteistä sekä verkkopalveluista ja sosiaalisen median kanavista, joilta asiakas saa ajankohtaista tietoa kohteesta. Lähtöpisteen taulussa tulee olla myös toimintaohjeet hätätilanteiden varalle ja selvästi esillä hätänumero 112. Taulussa kerrotaan asiakkaan sijainti ”Olet tässä” -merkin avulla. Opastustauluja laaditaan eri kielillä voimavarojen salliessa. Maasto-opasteiden tekijöille on laadittu ohje ”Maasto-opastetaulujen tuotanto- ja tyyliopas”.

Erityisesti kulttuuriperintökohteilla myös erilliset varoitus- ja kieltotaulut ovat tärkeitä. Näillä kohteilla yhtäältä kohteen haltijan vastuu asiakkaiden turvallisuudesta on lain mukaan suurempi kuin luontokohteilla ja toisaalta muinaismuistolain mukaan monet asiat, kuten tulenteko, on kokonaan kielletty. Näillä kohteilla on siksi varoitettava esim. sortumisvaarasta yksiselitteisten ja kansainvälisesti ymmärrettävien kuvasymbolien avulla erillisissä kylteissä. Luontopalvelut on luonut tätä varten käyttöönsä kuvasymbolien kirjaston, jota hallinnoi luontopalvelujen ohjausyksikön viestintä. Kulttuuriperintökohteilla tehdään myös usein kunnostustoimia, joista kerrotaan paikan päällä kyltein ja ennakkoviestinnässä esim. lehdistötiedottein ja verkkopalveluissamme. Kulttuuriperintökohteillakin on kuitenkin tärkeää tarjota kieltojen lisäksi omissa opastustauluissaan kiinnostavaa tietoa kohteesta ja asioista, joita siellä saa ja kannattaa tehdä. Näin asiakaskokemuksesta muodostuu myönteinen.

Eksymisen pelko on kokemattomalle retkeilijälle tuttua, ja eksyminen on yleisimpiä pelastustoimia vaativista tapahtumista. Hyvän reittimerkinnän ja viitoituksen avulla voi kulkija liikkua turvallisesti. Ensikertalaisen epävarmuus ilmansuunnista ja reitin kulkemisesta on suuri, joten reittimerkinnän tulee olla korostetun

yksityiskohtainen ja epävarmuudet pois sulkeva. Selkeästi merkitty reitti auttaa myös kulkemaan vapautuneesti luontoa tarkkaillen. Paljon käytetyt lähireitit on syytä tehdä rengasreiteiksi, jolloin ne hyvin viitoitettuina ovat selkeät ja turvalliset ensikertalaisenkin kulkea. Tällöin viitoitusta seuraamalla kävijä voi olla varma, että löytää takaisin lähtöpisteeseen. Myös jäljellä olevan matkan pituus voidaan merkitä tarvittaessa väliopastein. Viitoituksesta on laadittu ohje.

Monilla kohteillamme on hyviä luonnonmukaisia, uimiseen soveltuvia paikkoja. Näillä rannoilla käyvät uimassa normaalisti jokamiehenoikeuksin.

Metsähallitus ei ylläpidä virallisia uimarantoja, joissa on omat vaatimukset vesien laadun uimakelpoisuuden tarkkailemiseksi ja määräyksiä turvavarusteista (esim. pelastusrenkaat, pelastusvene, mahdollinen valvonta ym.). Tällaisille virallisille uimarannoille on haettu lupa ja ne ovat tavanomaisesti kuntien hoidossa ja vastuulla. Lähtökohtaisesti pidämme rantamme rakentamattomina luonnonrantoina.

Voimme opastaa tarvittaessa alueemme kävijöitä rannoillemme samaan tapaan kuin muillekin luontokohteille. Näin erityisesti tilanteessa, jos alueella on jokin erityisen hyvin uimiseen soveltuva luonnonranta tai toisaalta erityisen vaarallinen paikka uimiseen (karikkoinen ranta, yllättävät virtaamat jne.). Käytämme viestinnässämme uimiseen sopivasta rannasta termiä luonnon ranta tai ranta erotukseksi virallisesta uimarannasta tai uimapaikasta. Alueen yleisesittelyssä syytä tuoda esiin sopivalla tavalla, että rantamme eivät ole kuluttajaturvallisuuslain tarkoittamia uimarantoja tai uimapaikkoja vaan luonnonrantoja. Näin kävijälle ei tule väärinkäsitystä uimapaikan luonteesta ja turvallisuustoimenpiteistä. Jos maastotauluissa tai kohdeesitteissä käytetään uimisen symbolia, symbolina käytetään aallon merkkiä ja selityksenä ranta (ei uimaria ja nimikettä uimapaikka).

Mikäli rakennamme esimerkiksi laiturin rantaan, tulee meidän huolehtia laiturin kunnosta ja sen turvallisesta käyttömahdollisuudesta. Jos kohteellamme on erityisen runsaasti käyttöä (esim. leirialueet leirien pitoaikana), on huolehdittava, että rakenteet ovat hyvässä käyttökunnossa ja että kohteella on käytön riskien mukainen varustus, esim. tarvittaessa pelastusrengas tai vene.

3.3 Hätätilanteet

Tyypillisimpiä hätätilanteita ovat eksyminen, omien voimien virhearviointi, tapaturma, sairauskohtaus sekä näitä seuraava hätäännys. Hätätilanteet estävät usein retken jatkamisen suunnitellulla tavalla.

Hätätilanteissa on tärkeää, että hätään joutunut osaa ja pystyy ottamaan nopeasti yhteyttä hätäkeskukseen 112, josta käsin pelastustoimet käynnistyvät. Pelastustoimien johtaminen ja toteuttaminen ovat pelastusviranomaisten vastuulla, ja Metsähallituksen henkilöstön on pyydettäessä avustettava pelastusviranomaisia pelastustoimessa. Poliisi vastaa henkilöetsinnästä.

Avun saannin ja mahdollisen pelastusoperaation kannalta on oleellista, että avun tarvitsija pystyy kertomaan sijaintinsa pelastusviranomaisille mahdollisimman hyvin. Onnettomuustilanteessa tulee ottaa yhteyttä hätänumeroon 112 ja kertoa olinpaikkansa (esim. Metsähallituksen alueella, Liesjärven kansallispuistossa, Korteniemen tilalla). Tällöin pelastajat pystyvät paikantamaan avun tarvitsijan välittömästi Retkikartta.fi-palvelun avulla ja saamaan samalla käsityksen tiestöstä ja muista palvelurakenteista, kuten reiteistä ja taukopaikoista. Pelastusviranomaiset hyödyntävät pelastustoimissa Retkikartta.fi:n tietoja, ja matkapuhelimesta puolestaan saa paikkatiedot useimmiten kätevästi ja tarkasti. Niihin kehitetään hätäpuheluihin liittyviä sovelluksia, mm. jotka antavat automaattisesti hätäpuhelutilanteessa pelastuslaitoksen päivystäjälle soitta-

jan paikannustiedot. Hätätilanteisiin liittyvät käytännöt ovat luontokeskuksissa pidettävien henkilöstön koulutustapahtumien yksi aihe.

3.4 Kriisiviestintä

Kriisiviestintää tarvitaan ennalta arvaamattomissa tilanteissa, kuten onnettomuudessa tai poikkeuksellisissa sää- tai luonnonoloissa. Kyse voi myös olla tilanteesta, joka ei ole tapahtumana todellinen kriisi mutta jossa Metsähallituksen, sen yhteistyökumppanin tai koko matkailualan maine on vaarassa.

Kriisiviestintä on osa organisaation riskien- ja kriisinhallintaa. Sillä tavoitellaan asiakkaiden turvallisuuden varmistamista ja pelastustoimien tukemista pelastusviranomaisten apuna. Onnettomuustilanteissa pelastusviranomaiset vastaavat aina sekä pelastustoimista että kriisiviestinnästä ja Metsähallituksen luontopalvelut toimii apuna.

Kriisitilanteessa tärkeää on muodostaa tilannekuva, tunnistaa kriisin vaihe, tehdä johtopäätökset tarvittavista toimista ja tuntea oman organisaation rooli ja vastuunjaot. Hyvään kriisiviestintään kuuluvat myös ennakointi ja jälkitoimet.

Ennakointiin luontopalvelujen asiakasviestinnässä on paneuduttu tämän ohjeen alaluvuissa 3.1. ja 3.2 (aineistot ja taustat kunnossa). Tässä alaluvussa keskitytään toimintaan kriisin aikana ja sen jälkeen. Kriisiviestinnän käytännön askeleista on myös laadittu tiivis ohje, Kriisiviestinnän huoneentaulu.

Tosiasioihin perustuvalla kriisiviestinnällä pystytään välttämään huhut ja väärät tilannearviot. Kaikissa kriisiviestinnän tilanteissa, myös niin sanotuissa maineenhallintatilanteissa, sovelletaan kriisiviestinnän tärkeimpiä periaatteita: viestitään avoimesti, aktiivisesti ja ajantasaisesti (kolme A:ta) sekä oikein, omatoimisesti ja oitis (kolme O:ta):

- Avoimuus: Ei peitellä asioita.
- Aktiivisuus: Ei odotella muiden reaktioita vaan toimitaan aktiivisesti. Tiedotusvälineille viestitään aktiivisesti eikä vain kommentoida. Vetovastuu kriisiviestinnästä on kuitenkin pelastusviranomaisilla, joiden kanssa tulee sopia viestinnästä, jotta emme ylitä valtuuksiamme. Kriisin alussa niukka tiedotus voi olla paikoillaan, jotta saadaan muodostettua tilannekuva luotettavasti.
- Ajantasaisuus: Viestintä vastaa kulloisenkin tilanteen vaatimuksiin.
- Oikein: Viestintä perustuu tosiasioihin eikä arveluita esitetä vaan tarvittaessa tehdään katselmus ja odotetaan lausuntoja. Jos tietoja ei ole, kerrotaan, mitä on tehty siihen asti ja mitä aiotaan tehdä sekä hankitaan tarvittavat tiedot. Kriisin uutisointia seurataan ja mahdolliset asiavirheet korjataan.
- Omatoimisuus: Ote viestinnästä on itsellä: ei tyydytä kommentoijan rooliin. Kuitenkin yhteistyö muiden viranomaisten kanssa on olennaista. Ei sooloilua.
- Oitis: Viestintä on ripeää.

Olennaista on muistaa, että ihminen on aina ensin: jos esim. laiva ajaa karille, huolehditaan ensin ihmisistä ja sitten luonnosta. Omaisille esitetään asiaan kuuluvat pahoittelut tai osanotot. Onnettomuusalueelle mennään paikan päälle tekemään katselmus, myös silloin kun onnettomuuden syy ei suoranaisesti ole Metsähallituksen. Jos on tapahtunut henkilövahinkoja, julkisuuteen ei koskaan kerrota henkilötietoja tai muita henkilöllisyyden paljastavia tietoja, vaan tämä on poliisin tehtävä (ja omaisille ilmoitetaan ensin). Huomio

kiinnitetään itse kriisiin ja sen selvittämiseen eikä vastuiden selvittelyyn, joka kuuluu kriisitilanteen jälkihoitoon.

Avoimuuden periaatetta noudattaen kriisiviestintätilanteessa on usein syytä viestiä myös tiedotusvälineille esim. lähettämällä lehdistötiedote tai pitämällä lehdistötilaisuus. Päätöksen mediaviestinnästä tekevät aina kriisiviestinnän vastuuhenkilöt yhdessä pelastusviranomaisten kanssa. Periaate on myös, että viestitään vain omaan toimialaan kuuluvista asioista eikä kommentoida muiden viranomaisten tai osallisten puolesta. Sosiaalisen median kanavat tarjoavat mahdollisuuden nopeaan kriisiviestintään. Niidenkin käytöstä kriisitilanteessa päättävät kriisiviestinnän vastuuhenkilöt. Mahdollisissa sosiaalisen median kautta annettavissa tiedonannoissa tulee olla huolellinen sanamuotojen ja vivahteiden kanssa kiireisestä tilanteesta huolimatta, sillä viestit leviävät sosiaalisessa mediassa usein hetkessä laajasti. Esim. huumori ei kuulu kriisiviestintätilannetta koskeviin tilapäivityksiin, vaikka tilapäivitykset yleensä olisivat sävyltään kepeitä.

Kriisiviestintätilanteessa vastuun- ja työnjako ovat ensiarvoisen tärkeitä kysymyksiä. Kun kuka hyvänsä luontopalvelujen työntekijä havaitsee kriisin tai uhkaavan kriisin, hänen tulee välittömästi soittaa koolle sisäinen kriisiviestintäkokous – silloinkin kun ei ole vielä tiedossa, onko kriisi todellinen ja merkittävä vai ei. Kriisitilanteissa tehdään sisäinen hälytys seuraaville henkilöille:

- Alueelliset kriisit: aluetiedottaja, puistonjohtaja tai kenttäpäällikkö, asiakaspalvelupisteen edustaja, muu asiantuntija tarvittaessa.
- Valtakunnallisesti merkittäviksi katsottavat kriisit: viestintäpäällikkö, puistonjohtaja, kenttäpäällikkö, asiakaspalvelupisteen edustaja, muu asiantuntija tarvittaessa.

Jos kyseiset henkilöt eivät ole tavoitettavissa esim. viikonlopun tai loman vuoksi, on otettava yhteyttä lähimpään varahenkilöön tai kyseisten henkilöiden esimieheen.

Operatiiviseen toteutukseen määrätään mukaan myös henkilö tai henkilöt, joilla on Luontoon.fi- ja sosiaalisen median kanavien päivitysoikeudet ja -osaaminen (edellä mainituilla viestinnän edustajille ei välttämättä ole). Tietyn viestintäkanavan käyttöönotosta informoidaan aina kyseisestä kanavasta luontopalveluissa vastaavaa henkilöä.

Jos kriisitilanne on vakava, myös luontopalvelualueen johto kytketään mukaan. Heti alussa tilanteeseen kytketään mukaan taustatyöryhmään kaikki ihmiset, jotka osaavat antaa ja kerätä oikeaa tietoa kriisiin vaikuttaneista tekijöistä (esim. rakenteiden suunnittelijat tai alueiden hallinta). Ulkoisten lausuntojen antaja valitaan, ja taustajoukot antavat hänelle jatkuvasti tarvittavia tietoja. Olennaista on, että lausuntojen antaja on tarpeeksi lähellä tilannetta ja että hänellä on riittävä valtuutus ja uskottavuus.

Kriisiviestintäryhmässä mukana oleva viestinnän edustaja (tiedottaja tai viestintäpäällikkö) informoi kriisistä myös Metsähallituksen konserniviestintää (virka-ajan ulkopuolella viestintäjohtajaa), sillä mediakyselyitä ohjautuu usein konserniviestintään. Konserniviestinnälle kerrotaan, kenelle luontopalveluissa median tai muiden sidosryhmien kyselyt ohjataan. Tarvittaessa kriisistä annetaan tietoja myös paikallisille avainyrittäjille.

Jos kriisiviestintä käynnistyy toimittajan yhteydenotolla, toimittajalle voi todeta palaavansa asiaan pikimmiten ja organisaation sisäisen pikakriisiviestintäkokoukseen jälkeen valittu organisaation edustaja soittaa toimittajalle.

Hyvään kriisiviestintään kuuluu myös jälkihoito. Kriisitilanne käydään huolellisesti läpi niin oman organisaation sisällä kuin tarvittaessa ulkopuolisten tahojen kanssa. Kerätään opit ja korjataan mahdollisesti havaitut puutteet. Pyritään varmistamaan, ettei samanlainen kriisi voi toistua.

Muistilista

- Luontoon.fi-palvelun kohdekuvauksista selviävät kohteen ja sen reittien soveltuvuus ja vaativuus. Asiakasturvallisuuteen vaikuttavista seikoista kohteilla kerrotaan ripeästi tarjoten ajan tasalla olevaa tietoa. Retkikartta.fi-palvelu tarjoaa seikkaperäisen ja ajan tasalla olevan karttanäkymän.
- Sosiaalisen median kautta varoitetaan ripeästi asiakasturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Asiakkailta pyydetään myös aktiivisesti tietoja asiakasturvallisuuteen liittyvistä havainnoista kohteilla ja käydään vuoropuhelua. Sosiaalisen median kautta jaetaan myös tietoa hyvistä retkeilykäytännöistä.
- Hätänumero 112 ja kohteiden nimet ovat selvästi esillä maasto-opasteissa ja esitteissä. Erityisesti kulttuuriperintökohteilla korostuvat kiellot ja varoitukset, jotka esitetään omissa tauluissaan kansainvälisesti ymmärrettävin kuvasymbolein. Pidetään huolta, ettei kokonaiskuva maasto-opasteista jää ”kaiken kieltämiseksi” vaan tarjotaan myös paljon myönteistä, elämyksellistä kohdetietoa.
- Reitit merkitään maastoon mahdollisemmin yksiselitteisesti ja selkeästi.
- Asiakkaille tarjotaan aina ajan tasalla olevaa tietoa kohteen reiteistä, soveltuvuudesta ja palveluista luontokeskuksissa ja muissa asiakaspalvelupisteissä.
- Asiakasturvallisuus varmistetaan Metsähallituksen omissa maasto-opastuksissa. Luontomatkailun yhteistyöyrittäjiltä vaaditaan laadukasta asiakasturvallisuusosaamista.
- Hätätilanteissa hätäkeskus (112) vastaa pelastustöistä. Luontopalvelut tarjoaa kaiken tarvittavan tuen pelastusoperaatiolle ja varmistaa mm. maasto-opastein ja Retkikartta.fi-palvelun avulla, että apua osataan kutsua ja se löytää perille.
- Kriiseihin varaudutaan huolellisesti. Kriisitilanteessa viestitään ripeästi ja aktiivisesti. Vastuu kriisiviestinnästä on aina puistonjohtajalla/kenttäpäälliköllä sekä tiedottajalla/viestintäpäälliköllä, joille ilmoitetaan välittömästi mahdollisista ja jo toteutuneista kriiseistä. Kriisi käydään jälkikäteen läpi. Jos kriisitilanteessa tarvitaan sähköistä viestintää, Luontoon.fi-palvelun ja sosiaalisen median kanavien päivittäjä määrätään töihin. Viestintähenkilöstö informoi kriisistä konserniviestintää.

4 Rakenteiden turvallisuus elinkaaren eri vaiheissa

Rakenteiden tulee olla käyttöturvallisia: oikein mitoitettuja käyttöön nähden ja teknisesti turvallisessa kunnossa. Palveluvarustuksen uusi paikkatietojärjestelmä on perusta, jonka avulla voidaan varmentaa, että asiakasturvallisuuteen liittyvät seikat on otettu huomioon alkaen suunnittelun lähtökohdista ja riskikartoituksesta ja edeten rakentamiseen ja kunnon seurantaan. Vaaralliset rakenteet tulee asettaa käyttökielteen ja poistaa tai korjata. Rakenteita joudutaan myös poistamaan käyttötottumusten muutosten tai rakenteiden vähäisen käytön takia kustannussyistä.

4.1 Suunnittelu

4.1.1 Hoito- ja käyttösuunnittelu

Retkeilykäytön tarpeet ennakoidaan alueen hoito- ja käyttösuunnittelussa. Siinä sovitetaan yhteen niin luonnon- ja kulttuuriperinnön suojelun kuin muun käytön näkökulmat. Selvittämällä kohdealueen kävijäprofiili voidaan kohteelle vaadittavat retkeilyrakenteet suunnitella ja mitoittaa hyvin. Tämä on tärkeä osa käyttöturvallisuutta ja myös edellytys kuluttajaturvallisuuslain mukaisten velvoitteiden täyttämiseksi.

Alueen haltijalla on lähtökohtaisesti vastuu kaikesta alueellaan olevasta palveluvarustuksesta, sen soveltuvuudesta käyttäjille ja kunnosta. Reittiä ei ohjata maastokohtiin, jotka ovat selvästi vaarallisia kulkijalle. Toisaalta hyvään retkeily-ympäristöön kuuluu eritasoisia ja vaikeitakin maastokohtia, joille kokeneet kävijät voidaan ohjata. Tällaisissa kohteissa korostuu informaation merkitys: kävijän on tiedettävä, mitä on odotettavissa ja kenelle reitti soveltuu. Myös rakenteiden soveltuvuus eri vuodenaikoina (etenkin talvella) pitää viestiä selkeästi. Reitti voidaan tarvittaessa esimerkiksi asettaa käyttökieltoon talviaikana liukkauden takia.

4.1.2 Toimenpidesuunnittelu

Toimenpidesuunnittelussa tarkennetaan tulevan palveluvarustuksen rakentamis- ja ylläpitotarpeet ja toimenpiteet. Palveluvarustuksen tietojärjestelmän (PAVE) käyttöönoton myötä toimenpidesuunnittelu on osa järjestelmän ylläpitoa. Suunnittelu käynnistyy vireillepanosta edeten teknisen suunnittelun ja mahdollisten luvitusten ohella tarve- ja riskikartoitusten sekä osallistamisten kautta hyväksyntään.

Suunnitelma tallentuu paikkatietojärjestelmään, ja myöhemmin kohteen valmistuttua tiedot päivitetään. Kohteen suunnittelussa käytetään apuna retkeilyrakenteiden piirustuskokoelmaa, jossa on otettu huomioon turvalliset rakenneratkaisut ja erityyliset vaihtoehdot. Tämä piirustuskokoelma ei kuitenkaan välttämättä sovellu suoraan käytettäväksi kulttuuriperintökohteilla.

Muistilista

- Paikkatietojärjestelmä ja sen aktiivinen käyttö suunnittelun välineenä luo pohjan asiakasturvallisuuden hallintaan.
- Tiedon laatu on tärkeää myös asiakasturvallisuuden kannalta: esim. kohteiden ja reittien sijaintitieto, kuntotieto ja nimet.
- Reittien ja rakenteiden mitoitus kulloisiinkin käyttötarpeisiin on oleellista käytön turvallisuudelle.
- Ennakkoinformaatiolla ohjataan asiakkaat sopiville kohteille, ja maasto-opasteilla varmennetaan turvallinen käyttö.

4.2 Rakentaminen

Hyvän rakentamisen tunnusmerkkejä ovat yksinkertaisuus, turvallisuus ja kestävyys sekä käyttäjänäkökulman huomioon ottaminen.

Rakennusluvan vaativiin kohteisiin pätevät erilaiset rakennusmääräykset suoraan (mm. rakennuskortit ja muut lakien määräykset), mutta niitä kannattaa soveltaa myös sellaisiin retkeilyrakenteisiin, jotka eivät ole luvanvaraisia. Lintutorneissa, silloissa ja muissa turvallisuuden kannalta tärkeissä rakenteissa on erityisen tärkeää varmentaa rakenteiden laatu. Rakenteen suunnittelija vastaa siitä, että rakenne on lähtökohdaltaan turvallinen, ja rakennustarkastaja siitä, että kohde on rakennettu oikein. Ajan ja käytön myötä tapahtuva rakenteen kunnon huononeminen on taas ylläpitäjän vastuulla. Rakennuslupaprosessissa viranomainen tarkastaa muun ohella myös kohteen turvallisuuskysymykset. Tarvittaessa voidaan myös kunnan rakennus- tai terveystarkastajaa pyytää tarkastamaan rakenteen turvallisuus.

Retkeilyrakenteiden piirustuskokoelmassa on ajantasainen tieto myös käyttöturvallisuuden näkökulmasta. Majoittumiseen liittyvissä rakenteissa tulee kiinnittää erityistä huomiota paloturvallisuuteen. Majoitusrakennuksiin on olemassa oma turvallisuussäännöstönsä, joka on ympäristökäsikirjassa.

Tieto kaikista maastorakennelmista päivitetään jo suunnitteluvaiheessa paikkatietojärjestelmään, ja kuntotiedon ajantasaisuus varmistetaan osana kohteen hoitoa. Erityistä turvallisuutta edellyttävien rakennetyyppien osalta järjestelmässä voidaan ottaa käyttöön erilaisia (mm. kunto-, palo-, talousvesi-, silta-) tarkastusohjelmia niiden toteutuksen ja seurannan hallintaan sekä mm. käyttöturvallisuuden ylläpitoon liittyvän tiedon saatavuuden varmistamiseksi.

4.3 Kunnon seuranta

Rakenteiden ja rakennusten luotettavat kuntotiedot ovat asiakasturvallisuuden ydinsisältöä. Kuntotiedon ylläpito edellyttää säännöllistä arviointia kohteella ja muutosten päivittämistä luontopalvelujen Reiska- ja/tai PAVE-järjestelmiin ja niiden kautta käyttäjille. Se vaatii merkittävästi voimavaroja, yhtenäisiä käytäntöjä ja laatuseurantaa. Käyttäjien on tärkeää tietää rakenteiden kunnosta esimerkiksi verkkosivuilla jaettavan tiedon kautta. Asiakaspalvelun ja huoltohenkilöstön yhteistyöllä on myös tärkeä rooli. Palveluvarustuksen tietojärjestelmään (PAVE) laaditaan seuranta- ja tarkastusohjelmia, joiden avulla myös asiakasturvallisuuden seuranta saadaan järjestelmälliseksi ja kattavaksi.

Kunnon arviointi perustuu pitkälti asiantuntijan silmämääräiseen arviointiin kohteesta. Arvioinnin yhtenäistämiseksi järjestetään maastokoulutusta ja laaditaan kuvallista materiaalia. Myös eri rakennelmatyypeille voidaan määrittää vanhenemisaikoja ja käyttää niitä apuna arvioitaessa kohteen kuntoa tai sen tarkastustarvetta.

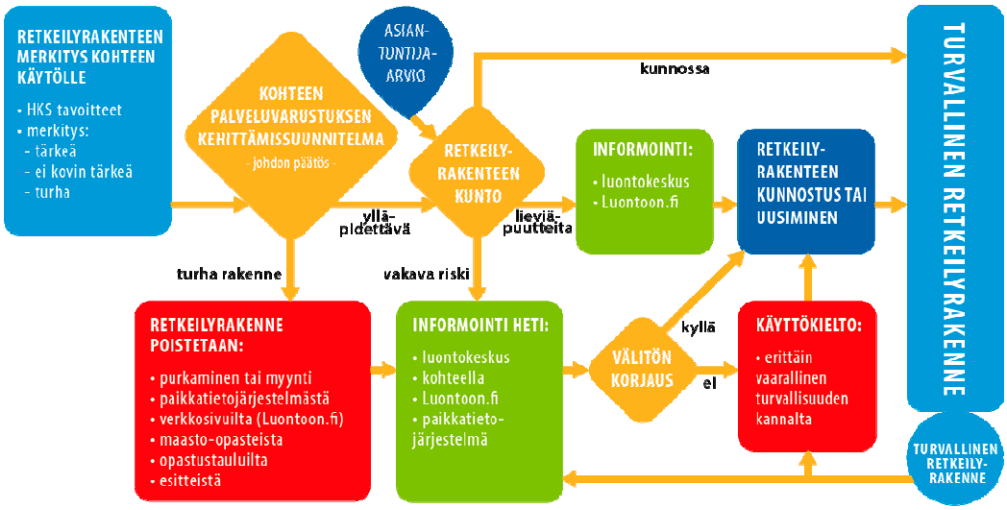
Rakennelmien kuntotiedot raportoidaan paikkatietojärjestelmän avulla. Raportoinnin tulee olla säännöllistä, ja paperiset vuosiraportit tulee säilyttää. Raporttien avulla voidaan myös osoittaa, että rakenteiden haltija on huolehtinut rakenteiden turvallisuudesta tarkkailemalla niiden kuntoa säännöllisesti.

Tällä hetkellä asiakaspalaute tulee Metsähallitukselle ympäristöjärjestelmään liittyvän palautejärjestelmän kautta, lukuun ottamatta sosiaalisen median kautta saapuvia palautteita. Palautejärjestelmästä kertyvä palaute on lukumääräisesti melko pientä. Runsas asiakaspalaute lisää käyttöturvallisuutta ja kuntotiedon ylläpitoa. Tuoreen palautteen saamiseksi tulee toiminta pitää avoimen vuorovaikutuksellisena mm. asiak-

kaan kohtaamistilanteissa. Lisäksi luontokeskuksissa kerätään järjestelmällisesti ns. jatkuvaa palautetta. Myös sosiaalisen median avulla voidaan asiakasturvallisuudesta viestiä hyvin kaksisuuntaisesti. Kävijätutkimuksissa, jotka toteutetaan noin viiden vuoden välein, pyydetään kävijöitä arvioimaan palvelujen ja rakenteiden laatua ja määrää. Erillisenä arvioitavana kohteena ovat reittien ja rakenteiden turvallisuus sekä yleinen turvallisuus.

Onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet käydään huolellisesti läpi ja kirjoitetaan auki tapahtumina Excel-taulukkoon, jota säilytetään ympäristöjärjestelmässä. Taulukkoon tehdään samalla analyysi onnettomuudesta ja sen ehkäisystä, joten se toimii myös riskikartoituksen työvälineenä. Onnettomuus kirjataan myös paikkatietojärjestelmän kohdetietoihin. Onnettomuudet arvioidaan tarkemmin vuosittain puistoalueen turvallisuuskatselmuksessa, joka pidetään helmikuun loppuun mennessä edeltävän vuoden osalta. Uudet riskit ja toimenpiteet kirjataan valtakunnalliseen riskinarviointitaulukkoon. Myös yhteistyökumppaneilta voidaan saada tietoa onnettomuuksista ja läheltä piti -tilanteista.

Kunnan ympäristöterveysviranomaisen tehtävänä on valvoa kävijöiden turvallisuuteen liittyviä asioita. Aktiivinen yhteistyö ympäristöterveysviranomaisten kanssa rakenteiden turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä on suotavaa. Tällaisia ovat meillä erityisesti materiaaliltaan tai tekniikaltaan uusien rakenteiden käyttöönotto ja kunnonseuranta. Myös onnettomuuksien ja läheltä piti -tilanteiden analysoinnissa tai vaarallisten kohteiden turvallisuuden arvioinnissa yhteistyö ympäristöterveysviranomaisten kanssa voi antaa hedelmällisiä näkökulmia.



Kuva 2. Palvelurakenteen käyttökunnon ja toimenpidetarpeen arviointimalli.

4.4 Uusien kohteiden haltuunotto

Metsähallituksen hallintaan siirtyy paljon kohteita alueiden hallinnan muutosten yhteydessä. Metsähallitus on saanut mm. puolustusvoimilta hoitoonsa alueita, joissa on paljon rakennuksia ja rakennettuja kohteita, kuten maahan kaivettuja suojia, jotka muodostavat turvallisuusriskin alueen kävijöille. Metsähallituksella on hoidossaan myös useita ennen Museoviraston hallinnassa olleita kulttuuriperintökohteita.

Avattaessa uusia kohteita yleisökäyttöön on varmistettava, että käyttöturvallisuus on kunnossa. Uusien kohteiden haltuunotosta ja kohteiden avaamisesta yleisökäyttöön on laadittu ohje (ympäristökäsikirjan kohta 5.205), joka on käsitelty mm. näihin liittyviä toimintaohjeita ja maastokatselmuksia.

Asiakasturvallisuuden kannalta ongelmallisimmiksi ovat osoittautuneet alueet, jotka ovat siirtyneet tai palautuneet puolustusvoimilta Metsähallitukselle. Alueet ovat aiemmin olleet suljettuina, joten vapautumisen jälkeen kiinnostuneita kävijöitä riittää, vaikka alueita ei mainostettaisi. Tällaisilla alueilla voi olla mm. bunkkereita, tykkiasemia, juoksuhautoja, luhistumassa olevia rakennuksia, torneja, piikkilankoja, vaarallisia jätteitä tai pilaantuneita maa-alueita. Suurimpana riskinä on yleensä putoaminen tai vaarallisten jätteiden tai aineiden aiheuttamat vaarat. Huolellinenkaan inventointi ei välttämättä paljasta kaikkia kohteeseen sisältyviä vaaratekijöitä. Jos rakenne on muinaismuistokohde, sen suojauksia määrittää muinaismuistolaki.

Puolustusvoimilla on siivousvastuu puolustusvoimilta Metsähallitukselle siirtyneillä alueilla (Pääesikunnan ja Metsähallituksen puitesopimus 2777/620/2003). Usein kohteiden siivoaminen ja kuntoon laitto on kuitenkin viivästynyt. Omilla toimillamme voimme vaikuttaa riskien vähentämiseen esim. kieltämällä kulun tai ohjaamalla sen alueille, joilla vaaraa ei ole. Näin menetellään erityisesti, kun kohde on kiinteä muinaisjäännös tai rakennusperintö- tai kulttuuriperintökohde, jolloin kohdetta suojellaan muinaismuistolain nojalla eikä rakenteisiin ole mahdollista tehdä muutoksia asiakasturvallisuuden kohentamiseksi. Vaarallinen paikka tulee merkitä selvästi ja laittaa kohteelle varoitukset, mikäli kohdetta ei saada tehtyä turvalliseksi. Selkeiden maasto-opasteiden tarpeellisuudesta on lisää tietoa tämän ohjeen viestintää käsittelevässä osiossa. Lisäksi vaarallisista paikoista on syytä kertoa verkkopalvelujemme aineistoissa.

Geokätkennän piilopaikkoihin voi liittyä suuria riskejä etsijälle. Mm. raunioissa tai muissa käytöstä poistetuissa rakennelmissa saattaa olla kunnoltaan heikkoja rakenteita, jolloin putoamisvaara on ilmeinen. Tällaiset geokätköt tulee poistaa, mikäli sellaisia havaitaan, sekä rakennus suojata kohteen suojelun rajoissa muinaisjäännöksiä sekä rakennusperintö- ja kulttuurikohteita koskevien säännösten mukaisesti. Vaarallinen rakenne rajataan, ja kulku ohjataan toisaalle.

4.5 Uudet rakenteet, materiaalit ja palvelut

Kun otetaan käyttöön uudentyyppisiä rakenteita, on varmistettava asiakasturvallisuuden näkökulmat. Erityisen turvallisuusriskin rakenteet, mm. sillat, tornit, laiturit, lautat ja portaat, on testattava huolellisesti eri olosuhteissa. Rakenteen käyttöönoton laajuus sanelee testauksen laajuuden. Testauksesta ei ole erikseen säädetty lakien tai säädösten avulla, vaan riittävä ja asianmukainen testaus on rakenteen ylläpitäjän vastuulla. Yhteistyö eri asiantuntijoiden, mm. terveystarkastajien, kanssa on tärkeää. Ympäristökäsikirjan mukaan myös uudet materiaalit ja palvelut pitää testata ja niiden käyttökelpoisuus varmentaa ennen käyttöä.

Muistilista

- Palveluvarustuksen paikkatietojärjestelmä on suunnittelun ja kunnon seurannan keskeinen työkalu. Raportoitu kuntotieto viedään myös asiakkaiden tietoon verkkopalveluihimme, ja siitä kerrotaan tarpeen mukaan sosiaalisen median päivityksissä sekä mediaviestinnän keinoin. Hyvä tiedonkulku maastohenkilöstön ja asiakaspalvelun henkilöstön välillä on olennaista. Sattuneet onnettomuudet ja läheltä piti -tapaukset kirjataan.
- Kaikki kirjallinen asiakaspalaute sosiaalisen median kanavien kautta tulevia palautteita lukuun ottamatta on käsiteltävä ja dokumentoitava palautejärjestelmässämme, myös oman vastuunkantamisen osoittamiseksi. Vuorovaikutuksellisuutta palautteen saamisessa lisätään, ja asiakkailta pyydetään aktiivisesti havaintoja ja palautetta esimerkiksi sosiaalisen median kanavilla.
- Haltuumme siirtyvissä kohteissa tulee varmistaa vastuiden kirjaus myös asiakasturvallisuuden osalta. Riskialttiille kohteille ei tule ohjata kävijöitä. Vaaralliset paikat tulee merkitä selvästi.
- Yhteistoiminta kunnan ympäristöterveysviranomaisen kanssa maastokäynnein antaa tärkeää näkökulmaa arvioida asiakasturvallisuutta.
- Rakenteiden kunnon seurantaan liittyvää luokituksen tasoa tulee varmentaa maastokoulutuksella ja esim. hyvällä kuvamateriaalilla.

5 Retkeilyn palveluvarustus ja turvallisuus

Turvallinen retki vaatii onnistuakseen kävijän tarpeisiin soveltuvan palveluvarustuksen. Eri aktiviteeteissa, kuten patikoinnissa, hiihdossa tai melonnassa, palveluvarustuksen tarve vaihtelee kävijöiden kokemuksen, kohteen ja harrastettavan aktiviteetin mukaan.

5.1 Reitit

Ennakkoinformaation avulla retkeilijä pystyy matkaa suunnitellessaan arvioimaan oikein reitin vaativuuden omiin voimiinsa nähden ja löytämään palveluvarustukseltaan ja vaativuudeltaan sopivan retkikohteen. Luontoon.fi- ja Retkikartta.fi-palvelujen merkitys tässä on suuri.

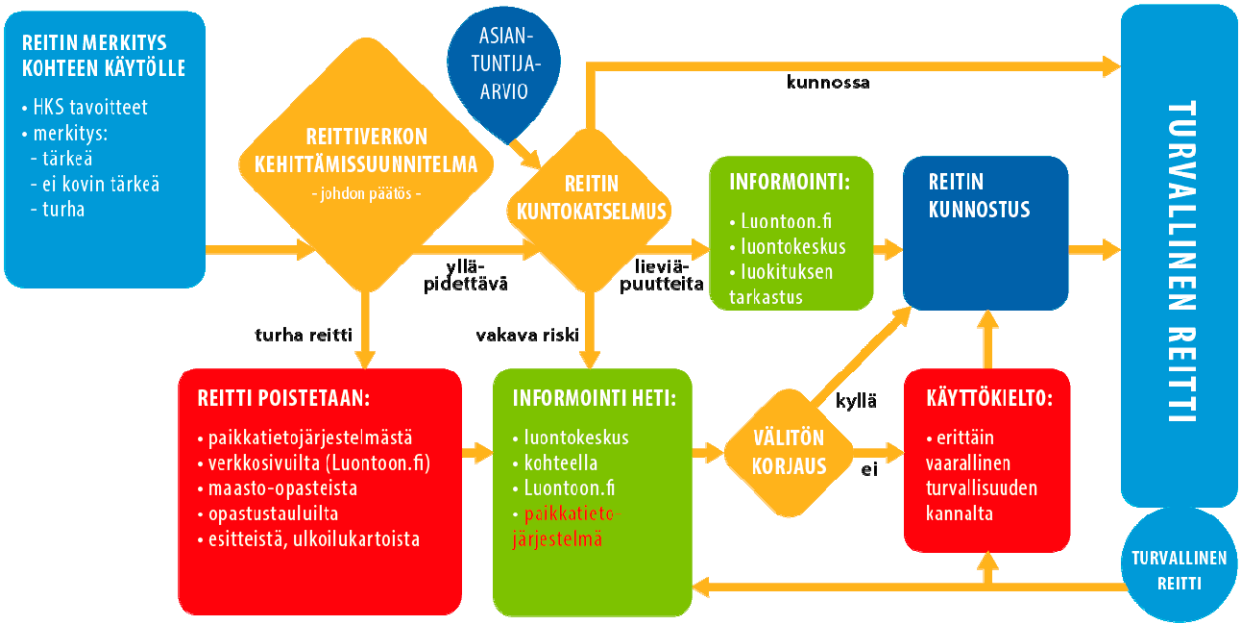
Reitit voidaan jaotella karkeasti käyttöajankohdan mukaan kesä- ja talvireitteihin. Näiden reittityyppien ominaisuudet, huolto ja käytettävyys kävijän näkökulmasta poikkeavat paljon, joten reittejä koskevan ennakkotiedon selkeys ja havainnollisuus ovat tärkeässä asemassa. Myös pelastustoiminnan kannalta on tärkeää tietää reittien, samoin kuin alueen teiden, kulkukelpoisuus eri vuodenaikoina. Varsinkin talvireittien kunnossapito on suuri haaste. Myös esteettömien reittien ylläpito vaatii erityishuomiota.

Saapuminen alueelle ohjataan paikkaan, josta retkeilijä saa heti alkuun hyvät tiedot. Mikäli alueella on luontokeskus, kävijä saa sieltä parhaiten tiedot sopivista reittivaihtoehdoista, kohde-esitteen ja ajantasaisen maastotiedon. Erityisesti ulkomaisia retkeilijöitä neuvotaan aloittamaan retkensä lähimmästä luontokeskuksesta. Muissa saapumispisteissä hyvä opastaulu karttoineen on tärkeä. Erilaiset reittivaihtoehdot ovat merkittävä osa turvallisuutta varsinkin kohteilla, joilla on paljon asiakkaita.

Reittien ja maastokohteiden karttageometrian antama sijaintitarkkuus paikkatietojärjestelmässä on tärkeää, koska sieltä saadaan tieto Retkikartta.fi-palveluun ja edelleen maastotauluihin, muihin karttoihin ja muille verkkosivuille. Tätä aineistoa luovutetaan myös mm. mobiilipalvelujen tuottajille pohja-aineistoksi. Eri reittityyppien, esimerkiksi kesä- ja talvireittien, erottuminen on myös tärkeää.

Hyvä viitoitus ja selvät reittimerkinnät luovat turvallisuuden tunteen kulkijalle ja pitävät polulla. Eksymiset ovat lukumäärältään kenties merkittävin erilaisia hätätilanteita aiheuttava tapahtuma. Paljon käytetyillä kohteillamme viitoituksen selkeys ja yksinkertaisuus on olennaista. Rengasreitti riittävän tiheällä reittimerkinnällä ja risteyskohtien selvällä viitoituksella sopii vähän retkeilleille ja vaikkapa lasten kanssa liikkuville. Tarvittaessa voidaan merkitä myös matka päätepisteeseen. Viitoitus helpottaa myös pelastustoimissa. Maastokohteiden paikannimet tulee olla selvästi nimettyjä maastossa, ja nimeäminen näkyy yhdenmukaisesti Reiskassa ja sitä kautta myös Retkikartta.fi:ssä. Hyvästä viitoituksesta on tehty ohjeistus.

Reittien kunnon ja turvallisuuden arvioinnissa on useita tarkasteltavia piirteitä, jotka muodostavat reitin kokonaisuuden: mm. kävijöiden määrä ja kunto, rakenteiden kunto ja turvallisuus, ennakkotiedon ja maasto-opastuksen tarkkuus ja erityisrakenteet (sillat, tornit ym.). Jokainen reittityyppi, niin kesäinen retkeilyreitti, maastopyöräilyreitti, hiihtoreitti, vesireitti tai moottorikelkkailu-ura, vaatii tarkastelun sekä reitin kokonaiskunnosta että yksittäisten riskitekijöiden osalta. Riskipaikat on testattava riittävän huolellisesti ja tarvittaessa käytettävä apuna ulkopuolista asiantuntijaa. Reitistä dokumentoidaan reitin käytön ja huollon kannalta olennaiset tiedot, joita hyödynnetään olemassa olevissa järjestelmissä, kuten verkkoviestinnässä ja paikkatietojärjestelmässä.



Kuva 3. Palvelurakenteen käyttökunnon ja toimenpidetarpeen arviointimalli.

Muistilista

- Hyvä ennakkotieto ohjaa kävijän oikealle kohteelle.
- Paikkatietojärjestelmässä kohteiden sijaintitarkkuus on tärkeää myös turvallisuuden kannalta.
- Hyvä viitoitus pitää polulla ja opastaa perille.
- Reiteistä dokumentoidaan reitin huollon ja käytön kannalta olennaiset tiedot. Eri reittityypeille voidaan luoda tiedonkeruukriteeristöjä.

5.1.1 Kesäreitit

Patikointi

Kävijää kiinnostaa, soveltuvatko alueen reitit hänelle ja hänen seurueelleen ja mikä reiteistä olisi sopivin: esim. jaksavatko lapset kulkea reitin tai mikä olisi sopiva aloittelijan ensimmäiseksi reitiksi. Erityisesti helpot ja lyhyet reitit ovat tärkeitä suurelle osalle kävijöistä.

Osa reiteistämme on vaativuusluokitettu Suomen Ladun ohjeiston mukaan. Vaativuusluokitus antaa tietoa retkeilijälle matkan suunnitteluvaiheessa. Painopiste vaativuusluokituksen jatkokehittämisessä ovat helpot reitit, joita käyttävät suuret asiakasmäärät ja jotka tulisi löytää helposti. Reittien vaativuuden näkymisestä tulee huolehtia varsinkin reittien alkupisteissä. Meillä on myös kohteita, joilla on esteettömiä reittejä ja/tai palveluja. Luontoon.fi-palvelussa voi hakea tietoa näistä kohteista.

Pitkostukset ovat herättäneet eniten kysymyksiä ja huolta reittien rakenteellisen turvallisuuden näkökulmasta. Lahonnut pitkos on vaarallinen kulkijalle, koska pitkoksen pettäessä voi sattua venähdyksiä ja jopa murtumia. Yleisimmin pitkokset aiheuttavat vaaratilanteita liukkautensa takia, märkinä ja varsinkin syksyllä kuuraisina ja jäisinä. Erityisen vaarallisia pitkokset ovat loivasti viettävissä kohteissa, joissa liukastumisen vaara on ilmeinen. Toimivia liukkauden estoon liittyviä ratkaisuja ei vielä ole löydetty. Reittien kestävöinti, mm. rakentamalla reitit mineraaliaineksesta, parantaa kävijöiden turvallisuutta. Luontopalveluissa on te-

keillä kattava selvitys reittirakentamisen suositeltavista käytännöistä, ja siinä on käsitelty myös reittien asiakasturvallisuuteen liittyviä rakentamisen näkökulmia.

Maastopyöräily

Maastopyöräily on vielä melko uusi tapa retkeillä. Harrastajamäärät ovat kasvaneet nopeasti, ja maastopyöräily houkuttelee uusia polkijoita luontoon erilaisille kohteille, lähivirkistysalueilta aina kauas tuntureille ja erämaahan. Maastopyöräilyn turvallisuus vertautuu pitkälti tavanomaisen retkeilyn turvallisuuteen, mutta lajissa on myös uusia riskejä. Näistä merkittävimmät ovat aloittelijalle omien taitojen ja kokemuksen arvioinnin epäonnistuminen, varusteiden tai retken ennakkosuunnittelun puutteet, pyörän heikko kunto ja soveltuvuus maastoon tai olosuhteisiin nähden liian kova vauhti. Maastopyöräilyn painopiste suojelualueilla onkin rauhallisen maastopyöräilyn henkeen tapahtuva retkeily. Hoito- ja käyttösuunnitelma ohjaa maastopyöräilyn kehittämistä. Mahdollisista käytön rajoituksista tai reittisuosituksista on hyvä olla tietoa niin ennakkoinformaatiossa kuin maastossakin.

Maastopyöräilyreiteille ei ole Suomessa käytössä virallista maastopyöräilyyn sovellettua vaativuusluokitusta. Kokenut pyöräilijä osaa kuitenkin tulkita reitin soveltuvuutta pitkälti muille retkeilijöille suunnatun reittikuvauksen pohjalta. Kävellen polku tuntuu kuitenkin jonkin verran erilaiselta kuin pyörän satulasta koettuna. Jotkin polun tai reitin ominaisuudet ovat kuitenkin pyöräilijälle merkittävämpiä kuin jalkaisin liikkuvalle. Pyöräilijälle tärkeitä reittitietoja ovat mm. polun laatu (tasainen sorapolku/kivisyys/juurakkoisuus, soisuus/pehmeys, puita tai oksia polulla). Myös erilaiset reittirakenteet sekä niiden kunto ja käytettävyys ovat tärkeä turvallisuustekijä: esim. portaat, vesistön ylitykset/sillat sekä muut reittirakenteet pyöräilijän kannalta (pitkokset, naulat tms.). Maaston topografia nousuineen ja laskuineen luo puitteet reitin vaativuudelle. Maaston reittikuvaukset täydennettyinä pyöräilyn kannalta tärkeiden piirteiden esittämisellä antavat hyvän pohjan arvioida reitin fyysistä vaativuutta oman ajotaidon ja kunnon kannalta sekä arvioida reitille tarvittavaa aikaa.

Ennakkoinformaatiossa tuodaan esille reitit, joita suositellaan käytettäviksi maastopyöräilyssä. Reittikuvauksissa tärkeintä on osoittaa ensisijaisesti kokemattomille maastopyöräilijöille soveltuvat reitit. Maastopyöräilyä vältetään ohjaamasta reiteille, joilla on paljon patikoijia tai jotka ovat herkästi kuluvia tai vaarallisia reitinosia (suopainanteita, kallioisia maastoja). Ruuhkaisimmat alueet, kuten matkailukeskusten tuntumassa tulisi maastopyöräily ohjata omille reiteilleen. lähialueet, ovat usein kierrettävissä ja käyttö suunnattavissa vähemmän käytetyille reitinosille. ”Maastopyöräilijän etiketti” osoittaa oikean tavan liikkua maastossa ja kohdata muita retkeilijöitä ja etiketti tulee nostaa maastopyöräilyn viestinnässä vahvasti esiin. Nopeammin liikkuva väistää aina hitaampaa kulkijaa.

Reittikuvauksia kehitetään niin, että retken suunnittelija saa niiden kautta reitin olosuhteista tärkeää tietoa, jota hän sitten soveltaa löytääkseen omaan kokemukseensa ja kuntoonsa sopivan reitin. Reittimerkintöjen selkeys ja näkyvyys ovat tärkeitä myös eksymisen välttämiseksi. Etenkin alamäet ja vaativat maastonkohdat vaativat erityisen näkyvää merkintää, koska ajajan näkökenttä on suppea ja huomio on tällöin kiinnittynyt itse aktiviteettiin. Risteyskohdat vaativat erityistä huomiota, joskus myös ennakkomerkkejä.

Iso osa maastopyöräilyn turvallisuutta ovat varusteet: oikeanlaisen pyörän valinta maastoon, huoltovarusteet (mm. sisäkumi tai paikkausvälineet, pumppu, huoltotyökalu), eväät, juotava sekä suojaimet. Kypärä on maastossa aina välttämätön varuste. Pyörän toimivuus on varmistettava ennen maastoon lähtöä. Mikäli yrittäjä vuokraa pyöriä, hänen tulee varmistaa pyörän kunto ja soveltuvuus suunniteltuun retkeen, en-

siapuvarusteet ja korjaustarvikkeet sekä toimiminen hätätilanteissa (mm. mukaan tarvittavat ensiapuvälineet, keskeytyspaikat reitillä, ohjeet avun hälyttämiseen). Etukäteen internetistä GPS-laitteeseen ladattava GPX-jälki helpottaa pyöräilijän pysymistä reitillä ja vähentää eksymisen riskiä. Hyvä perinteinen kartta on kuitenkin edelleen tärkein suunnistuksen tuki.

Vauhti luo vaarallisia tilanteita. Luonnonsuojelualueet eivät ole kilparatoja, vaan pyöräilijän on otettava huomioon muut retkeilijät ajamalla turvallisella nopeudella vaaratilanteet ennakoiden. Metsän polut voivat olla aina yllätyksellisiä: vastaan voi tulla esim. juuri polun poikki kaatunut puun runko, veden syövyttämä rinne tai pudonnut ojasillan lankku. Kaatumistilanteessa suuret nopeudet lisäävät loukkaantumisen todennäköisyyttä. Pyörän nopeudessa on tosin turvallinenkin puolensa: pyörällä pääsee hätätilanteessa nopeammin hälyttämään apua toiselle, mikäli loukkaantunut on matkapuhelimen kuuluvuuskentän ulkopuolella. Maastopyöräilyyn sopii myös sama ohje kuin retkeilyynkin: älä lähde yksin polulle. Pitkillä retkillä ja kaukana asutuksesta kaksin tai ryhmässä pyöräily on aina turvallisempaa kuin yksin.

Maastopyöräily on yhä enemmän myös ympärivuotinen laji. Talvella pyöräillään jokamiehenoikeudella esim. moottorikelkan ajojäljillä ja jäitä pitkin sekä lumeen tallautuneilla poluilla. Talviretkeilyssä pyöräilijän on erityisen hyvin otettava huomioon oikea ja riittävä varustautuminen sekä sään muuttumisen vaikutus olosuhteisiin (esim. reitin pehmeneminen tai lumeen peittyminen, pimeys).

Maastopyöräilyn kehittämisen painopisteen tulee olla alueilla, missä käyttöpaine on suurin. Hyvä ennakkoinformaatio, jossa on kuvattu hyvin maaston vaatimukset, palvelut ja mahdollisuudet, luovat pohjan onnistuneelle kokemukselle.

Muistilista

- Reittien kehittämisen painopisteen tulee olla kaikkia kävijäryhmiä palvelevissa helpoissa lähireiteissä: opastus, rakentaminen ja reittikuvaukset.

5.1.2 Talvireitit

Talvireittien suunnittelu ja ylläpito vaativat paljon huomiota asiakasturvallisuuden kannalta: hiihtoreiteillä sattuneet onnettomuudet ovat retkeilyssä yleisimpiä onnettomuuksia. Reitin suunnittelussa tulee ottaa huomioon mahdolliset vaaratekijät ja testata riskipaikat asianmukaisesti, tarvittaessa ulkopuolisen ammattilaisen avulla.

Talvikäyttöön soveltuvista kohteista ja vain lumettomaan aikaan käytössä olevista kohteista, esim. autiotuvista, tulee kertoa selvästi. Kohteidemme huolto ja käyttö on usein suunniteltu kesäkäytön mukaan. Riskinä on, että retkeilijä olettaa kohteen olevan käytössä myös talvella, vaikka se on suljettu tai ei ole käyttökunnossa (polttopuut ym.).

Kelit vaihtelevat alkutalven paksusta ja huonosti luistavasta hangesta kevättalven jäisiin latuihin. Hiihtotyylit vaihtelevat perinteisestä tavasta luisteluun. Matkailukeskusten hiihtoladut ovat erittäin vilkkaassa käytössä, ja samalla onnettomuusriskit kasvavat. Usein ladut kulkevat myös jäällä, mikä tuo oman vaaransa ja vaateensa reitin huoltoon ja viestintään. Hyvän latukulttuurin mukaiset käytössäännöt on syytä tuoda esiin myös asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Hiihtäessä pitää vauhti sovittaa esim. laskuissa hitaan ja tottumattoman hiihtäjän mukaan. Koirien pito irrallaan laduilla voi aiheuttaa vakavia vaaratilanteita, mikäli kohtaaminen tapahtuu vauhdikkaassa laskussa.

Murtomaahiihto

Hiihdettäviksi aiotut reitit on suunniteltava turvallisuus vahvasti huomioon ottaen. Matkailukeskusten paljon käytetyt hiihtoreitit vaativat ammattilaisen näkemyksen reitin suunnitteluun. Myös vähemmän käytettyjen perinteiseen hiihtoon tarkoitettujen latujen turvallisuus on puntaroitava huolellisesti vauhdin, kaarteiden, jyrkkyyden ja pohjamaaston osalta. Kiertosuunnan määrittely on usein välttämätöntä. Hyvin suunnitellussa latureitissä on otettu huomioon myös kelin vaihtelujen mukanaan tuomat muutokset turvallisuuteen, tarvittaessa myös kohdeopastein (esim. vaarallinen lasku, tien ylitys, kiertosuunta, jääalue). Oksat ja liian lähellä latu-uran alamäen kaarteita olevat puut on poistettava.

Ennakkoviestinnässä kerrotaan mm. latujen aukipidosta ja reittien vaativuudesta. Autolla kulkemisen varmuus lähtöpaikalle on hyvä olla tiedossa: esim. onko kohde tielaitoksen ylläpitämän tien varressa vai sisältyykö matkaan epäsäännöllisesti aurattavia kohteita. Suurten matkailukeskusten lähellä eri toimijatahojen muodostamat latupoolit hoitavat latujen ylläpidon. On tärkeää varmistaa, että myös turvallisuuteen liittyvät asiat on otettu huomioon, kun latujen ylläpitäjien kanssa tehdään huoltosopimuksia. Esim. lumivyöryt muodostavat keväisin erityisriskin, johon tulee varautua maasto-opastein ja viestinnän selkeällä työnjaolla Metsähallituksen ja latupoolin välillä. Mikäli alueella on huomattava lumivyöryvaara joka talvi, kannattaa miettiä, merkitäänkö sinne reittiä ollenkaan ja käytetään kiertolatua.

Lumikenkäreitit

Vaeltaminen lumikenkiä käyttäen kasvattaa nopeasti suosiotaan talvisena liikuntamuotona. Esim. Oulangan kansallispuiston Karhunkierroksesta on tullut suosittu talvinen vaelluskohde, vaikka reitin varrella olevia palvelurakenteita, kuten autiotupia ja laavuja, ei ole tarkoitettu talviseen vaelluskäyttöön. Suurimmat lumikenkäilyn riskit ovat eksyminen ja voimien uupuminen esimerkiksi kelien vaihtuessa.

Lumikenkäilyyn sopivien reittien merkinnällä retkeilijät voidaan ohjata turvallisille urille. Reitit tulee merkitä siten, että ne erottuvat runsaslumisenakin talvena (esim. aurauskepeillä). Lisäksi näin pienenevät mahdolliset riskit siitä, että lumikenkäilijät käyttävät latu-uria reittinään, jolloin vältetään mahdolliset törmäykset ja latujen rikkoontuminen. Lumikenkäilyreittejä on jo suurten matkailukeskusten läheisyydessä. Se on kuitenkin vielä niin vähäistä, ettei ole tarvetta perustaa erillisiä lumikenkäilyreittejä suurimpia kohteita lukuun ottamatta.

Ennakkoinformaation merkitys on suuri lumikenkäilyn ohjaamisessa ja ohjeistuksessa ja sitä kautta asiakasturvallisuudessa, koska lumikenkäilijöillä on keskimääräistä suurempi todennäköisyys saavuttaa ainoastaan kesäkäytössä olevia kohteita.

Muistilista

- Laduista laaditaan hyvät kartat, joissa merkitään vaaralliset laskut ja kiertosuunta: esim. Seitsemisen latukartta.
- Hyvän latukulttuurin ohjeet nostetaan esiin ja niistä viestitään esim. sosiaalisen mediassa.
- Talvikäytössä olevat kohteet ja aukipidettävät tiet tuodaan esiin Luontoon.fi-palvelussa.
- Hiihtoreitit vaativat oman turvallisuustarkastelunsa latupohjan tekemisestä kelivaihtelun tuomiin muutoksiin opastuksineen.

- Maastossa sijoitetaan kohdeopasteet vaarallisiin kohtiin: esim. tien tai reitin ylitykset, vaarallinen lasku, jää- tai virtapaikka tai lumivyöryalttiit alueet.
- Latujen huoltosopimuksissa otetaan huomioon myös turvallisuusasiat.
- Tieto talvikunnossapidon piirissä olevista kohteista on erityisen tärkeää lumikenkäilijöille.

5.1.3 Vesireitit

Vesiretkeilyn asiakasturvallisuudessa tärkeintä on asiakkaan oma taitotaso: vesillä liikkumisen taidot, veneen kunto ja sopivuus suunniteltuun retkeen sekä valmistautuminen matkaan. Kohteen olosuhteiden hyvä tuntemus antaa osaltaan valmiuksia suunnitella matkaa. Suojasatamat ja levähdys- ja rantautumispaikat parantavat vesiretkeilyn turvallisuutta.

Ennakkoinformaatio

Hyvä tieto vesiretkeilykohteesta auttaa retkeilijää löytämään sopivan kohteen ja suunnittelemaan varustautumista. Luontoon.fi-palvelussa on kohdekohtaisten tietojen lisäksi myös yleistietoa vene- ja melontaretkeilyn turvallisuuskysymyksistä mm. Retkeilyn ABC -osiossa sekä linkitys harrastajien sivuille. Tärkeimpänä tehtävänämme on osoittaa riittävän helppoja kohteita kävijöille. Varsinkin jokireiteillä pitää tehostaa näiden kohteiden esiintuomista.

Reittiselosteissa ja kohdekuvauksissa tulee olla maininta rantautumispaikoista tai niiden puuttumisesta. Myös maininta taukopaikkojen rannan kunnosta on hyvä olla näkyvillä. Jos ranta on kivikkoinen, voi rantautuminen olla vaikeaa kokemattomalle ja varsinkin kajakein tai kanootein liikkeellä oleville tieto on tärkeä. Reittiselostuksessa on hyvä olla tieto siitä, minkä tasoiselle melojalle kohde soveltuu ja onko reitillä esim. isoja koskia. Mikäli Suomen Kanoottiliiton valtuuttama luokittaja on luokitellut kosket, luokitus on hyvä kertoa Luontoon.fi-palvelussa.

Erityistä huomiota pitää kiinnittää vesiaktiviteettien esittelyyn kuvissa ja videoilla. Niissä melojilla pitää olla yllään pelastusliivit ja koskimelonnassa myös kypärä. Aktiviteettien esittely voi olla elämyksiin houkuttelevaa mutta kuitenkin niin, että hyvä turvallisuuskulttuuri on samalla esillä.

Vesiretkeilyn rakenteet

Tärkeimpiä vesiretkeilyn rakenteita ovat rantautumis- ja levähdyspaikat sekä suojasatamat suurilla järvillä ja merialueilla. Rantautuessa tapaturmia sattuu herkästi. Rannalle tultaessa liukastutaan rantakiviin, tai kanootista poistuttaessa kaadetaan kanootti helposti. Hyvä rantautumispaikka lisää turvallisuutta. Retkeilyrakenteiden piirustuskokoelmassa on esitelty hyviä rakenteita rantautumiseen. Niissä on otettu huomioon mm. melonnan näkökohdat. Suojasatamat voivat olla luonnonsatamia tai rakennettuja. Ne ovat usein merenkulku- tai vesipiirin toteuttamia.

Hyvä levähdyspaikka on merkitty myös järvelle näkyvästi, jotta sinne löytää huonossakin kelissä. Myös kohteen nimi ja hätäilmoitustiedot on hyvä olla näkyvillä rakenteissa.

Vesiretkeily ohjelmapalveluna ja varustevuokraus

Vesillä liikkumiseen liittyy paljon riskejä mm. tarvittavien veneilytaitojen ja hyvin vaihtelevien sääolosuhteiden takia. Myös varusteiden pitää täyttää vaatimukset ja olla kunnossa.

Luontopalvelut ei järjestä itse vesiretkeilyyn liittyviä ohjelmapalveluja, mutta on varmistettava, että yhteistyöyrityksillä on turvallisuusasiat asianmukaisesti hallussaan ja että ne ottavat turvallisuuden huomioon toiminnassaan. Vuokrattaessa välineitä on varmistettava, että veneet täyttävät turvallisuusmääräykset ja että niissä on kaikki tarvittavat varusteet. Matkustajille on aina oltava pelastusliivit. Soutuveneissä varustuksena on oltava turvallisuushyväksyntä (ns. sininen kilpi kiinnitettynä veneessä) sekä airot, mela ja äyskäri. Melonnassa varusteina on oltava melat, kellukkeet, turvatarra ja narut kanootin tai kajakin keulassa ja perässä. Isompien alusten tulee täyttää TraFi:n kullekin liikennealueelle antamat määräykset katsastuksesta, alusturvallisuudesta sekä miehistön pätevyydestä. Erityiset alukset, esim. asiakaslossit pieniin vesistönylityksiin, on tarkastutettava rakenteiden turvallisuusviranomaisilla jo suunnitteluvaiheessa ja valvottava niiden käyttökuntoa tiiviisti.

5.1.4 Moottorikelkkaurat ja moottorikelkkailureitit

Moottorikelkkailulla on varsinkin maamme pohjoisosissa suuri merkitys niin elinkeinojen ja vapaa-ajan harjoittamisen kuin matkailun näkökulmasta.

Kelkkailu on ohjattu joko reittitoimituksin perustetuille virallisille moottorikelkkailureiteille tai maanomistajan osoittamille moottorikelkkaurille. Moottorikelkkaurat ovat maanomistajan suostumuksella moottorikelkkailua varten omalle maalleen osoittamia uria. Moottorikelkkailureitin ylläpitovastuu on reitin haltijalla. Lapissa nämä ovat pääsääntöisesti kuntia. Maastoliikennelaki ohjaa osaltaan reitin käyttöä ja ylläpitäjän vastuuta myös turvallisuusasioissa. Metsähallitus soveltaa virallisille moottorikelkkailureiteille annettuja ohjeita omilla alueillaan olevien moottorikelkkaurien hoitoon. Niiden hoito on sopimuksin annettu joissain tapauksissa kuntien hoitoon, mutta myös Metsähallituksen omassa hoidossa on tuhansia kilometrejä uraverkostoa.

Näkökohtia moottorikelkkaurien ajoturvallisuuteen

Ennakkoviestinnällä on suuri merkitys moottorikelkkailun turvallisuuteen. Reittien tai urien ja niiden maastorakenteiden sijaintitiedon tarkkuus ja maastokohteiden nimien yhdenmukaisuus maastossa, Retkikartta.fi-palvelussa ja Eräluvat.fi-palvelussa on tärkeää paitsi retken suunnittelun ja suunnistamisen kannalta myös pelastustoimien näkökulmasta. Myös reittiin tai uriin liittyvien muiden palvelujen, mm. polttoaineen myyntipisteiden, tietojen ajantasaisuus ja oikeellisuus on syytä varmistaa aina kauden alkaessa. Käytöstä poistetut reitit tai urat pitää ottaa huomioon maasto-opasteissa, asiakaspalvelu- ja luvanmyyntipisteissä sekä paikkatietojärjestelmässä, Luontoon.fi:ssä, Eräluvat.fi:ssä, Retkikartta.fi:ssä ja mahdollisuuksien mukaan myös ulkoilukartoissa korjauksina.

Kauden alussa tulee tarkistaa reittien ja urien turvallisuus. Tarkastettavia asioita ovat esim. viitoitus ja muut merkinnät, siltarakenteiden lujuus, purojen kevät- ja syystulvien vaikutus rakenteisiin, reitille tai urille kaatuneet puut, maasto-opasteiden tiedot sekä mahdolliset yllättävät vaaranpaikat, kuten teiden ylitykset, jyrkät maastokohdat tai sivukaltevat rinteet. Tarvittaessa tulee miettiä reitin tai uran siirtoa sekä varoitus-

kylttejä maastoon. Myös urien sopimustilanne ja ehdot on syytä tarkastaa ja käydä tarvittaessa sopimuskumppanin kanssa läpi.

Ajankohtaisen tiedon saaminen kelkkailijalle on suuri haaste, mm. jäätilanteen tai muuttuneiden palvelujen osalta. Viestinnällä sosiaalisen median kanavien sekä omien verkkopalvelujemme kautta ja lupamyynnin yhteydessä voidaan kelkkailijoita tavoittaa ja samalla kertoa ajankohtaista tietoa. Eri tietolähteisiin tutustuminen on tärkeää. Esim. kelkkakarttaa tulostettaessa asiakasta pitää opastaa tutustumaan muutoksiin ko. karttalehden osalta eri tietolähteistä.

Reittien ja urien eri käyttömuotojen yhteensovittaminen ja niistä tiedottaminen on tärkeää. Samoilla reiteillä voi olla koiravaljakoita, moottorikelkkailijoita, porosafareita tai hiihtäjiä. Suotavaa on, että moottorikelkkailu ohjataan eri reiteille tai urille kuin lihasvoimainen liikkuminen. Ohjelmapalvelutuotteen turvallisuus varmistetaan mm. reittejä ja uria käyttävien toiminnanharjoittajien turvallisuusasiakirjoissa.

Toimivien yhteistyömallien kehittäminen pelastusviranomaisten ja kelkkailun saralla toimivien tahojen kanssa parantaa osaltaan merkittävästi turvallisuutta. Myös selkeät hätäilmoitusohjeet on hyvä olla moottorikelkkaurien taukopaikoilla.

Muistilista

- Reiteillä ja urilla pidetään vuosittain turvallisuuskatselmus kelkkailukauden alussa: esim. rakenteiden (sillat, ylityspaikat) kunto, esteet (kaatuneet puut ym.) reitillä, viitoitus ja kartat.
- Maastokohteidemme nimet ja hätäilmoitusohje ovat hyvin näkyvillä maasto-opasteissa taukopaikoilla. Maastokohteiden nimien yhdenmukaisuus Retkikartta.fi:n kanssa varmistetaan.
- Käytössä olevan reitti- tai uraverkoston tiedot ovat ajan tasalla kartoilla. Käytöstä poistetut reitit ja urat suljetaan maasto-opastein ja poistetaan kartoista ja Reiskasta/PAVEsta.
- Kelkkailijoille toimitetaan ajantasaista reittitietoa maastosta: mm. jäätilanne. Tämä vaatii hyvää yhteydenpitoa kenttähenkilöstön, asiakaspalvelun, sosiaalisen median vastuuhenkilöiden ja Eräluvat.fi-palvelun ylläpitäjien kesken. Tiedon välittämisessä hyödynnetään mm. sosiaalisen median kanavia sekä verkkosivujamme.
- Moottorikelkkaurien käyttöoikeussopimuksia tarkastellaan asiakasturvallisuuden osalta. Urien ylläpidon vastuut ja menettelyt kirjataan selkeästi sopimuksiin.
- Moottorikelkkailureittien käytössä pitää varmistaa myös muiden käyttömuotojen (mm. koiravaljakot, porosafarit ja muut ohjelmapalvelut) turvalliset toimintaedellytykset. On toivottavaa, että moottorilla liikkuvat kulkevat omilla reiteillään ja lihasvoimin kulkevat omilla reiteillään.

5.2 Kulttuuriperintökohteet

Kulttuuriperintö tuo kävijälle kokemuksen siitä, miten ihminen on toiminut ja miten elintavat ja yhteiskunta ovat muuttuneet. Kulttuuriperintökohteita ovat rakennukset ja rakenteet kartanoista tukkikämppien kautta kalamajoihin ja linnanraunioista bunkkereiden kautta pyyntikuoppiin. Kohteet ja niiden ympäristöt vaihtelevat suuresti, kuten myös riskit, joita asiakas voi niillä kohdata. Kohteiden suojelussa pyritään turvaamaan konkreettisten kohteiden säilyminen niin, että kohteet ja mahdollisesti myös niiden muodostamat kokonaisuudet säilyttävät merkitykselliset piirteensä myös tulevaisuudessa. Kulttuuriperintökohteet ovat herkkiä ja

vahingoittuvia. Usein ne kestävät yhtä vähän kajoamista kuin herkät luontokohteetkin, ja esim. rauniosta irrotettu kivi vahingoittaa kokonaisuutta pysyvästi.

Kulttuuriperintökohteita suojaavat muinaismuistolaki, laki rakennusperinnön suojelemisesta, rakennussuojeluasetukset sekä maankäyttö- ja rakennuslaki. Lisäksi erityisesti rakennettuja ympäristöjä suojelevat erilaiset valtakunnallisten, maakunnallisten ja paikallisten arvotusten kautta syntyneet kaavamääräykset, jotka saattavat rajoittaa ja ohjata alueella tehtäviä toimenpiteitä ja/tai toteutettavia rakenteita. Opastuksissa on tärkeää tiedottaa kävijälle, miten ja miksi kohde on suojeltu, eli mitä sillä saa tehdä. Vanhoilla kohteilla kävijäriski saattaa muodostua yllättäen, mikäli kävijä ei tunne kohteen ominaispiirteitä. Esimerkiksi linnanrauniolla voi olla täysin turvallista kierrellä, mutta muurirakenne ei kestäkään sitä, että sen päällä kiivetään.

Kaikki kulttuuriperintökohteet ovat harvoin erityisluonteensa vuoksi esteettömiä, ja ne saattavat olla hyvinkin vaikeakulkuisia. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta riskipaikkoja ovat rakenteet, joiden kunto on heikentynyt tai joita ei ole tarkoitettu käytettäväksi nykyisessä tarkoituksessaan. Muinaismuistolaki, laki rakennusperinnön suojelusta, maankäyttö- ja rakennuslaki sekä erilaiset kaavamerkinnät ohjaavat ja määrittävät suojauksia ja rakenteita, joita kohteelle voi tehdä. Retkeilyrakenteiden tai suojarakenteiden, kuten kaiteiden toteuttaminen niin, etteivät ne vaaranna kohteen arvoa, mutta tutustuminen on vielä mahdollista, vaatii erityistä huolellisuutta ja joissain tilanteissa myös yhteydenpitoa muihin viranomaisiin.

Putoamisriski on merkittävä uhka esimerkiksi puolustusvoimien kohteissa, linnanraunioilla ja vanhoissa teollisuusmiljöissä. Alueilla saattaa olla esimerkiksi kallioon louhittuja bunkkereita, luolastoja tai kaivoskuiluja, joiden havaitseminen maastossa on usein vaikeaa. Vaarallisimpia ovat kohteet, joihin ei opasteta ja joiden riskeistä ei siten kerrota. Vaarapaikat saattavat piiloutua ympäristöönsä hyvin ja siten yllättää kävijän. Kaikkien riskipaikkojen sijaintia ei välttämättä tunneta, vaikka alue on inventoitu tarkasti läpi. Perinnebiotoopeilla ja vanhoilla rakennuskohteilla on usein vanhoja kaivoja sekä maakellareita, jotka aiheuttavat putoamisriskin. Erityisesti kaivot muodostavat merkittävän asiakasturvallisuusriskin, mikäli niistä ei opastuksen yhteydessä varoiteta eikä niiden turvallisuudesta huolehdita esimerkiksi täyttämällä kuilut tai ylläpitämällä kansirakenteen kuntoa. Vanhat rakenteet sulautuvat maastoon hyvin ja voivat helposti tulla kävijälle yllätyksenä.

Vanhat rakennuskohteet sekä suuremmat rauniokohteet sisältävät usein romahdus- ja/tai kaatumisvaaran. Joskus riskinä on myös irtokivien tai rakennusosien putoaminen kävijän päälle. On tärkeää sulkea ja rajata kohteet, joissa vaara on todennäköinen, sekä viestiä uhan olemassaolosta.

Joillain luontopalvelujen kohteilla, erityisesti vanhan rakennuskannan yhteydessä, kohde saattaa olla kävijälle epäterveellinen tai jopa vaarallinen. Kohteissa voi olla homesienten itiöitä, jotka voivat aiheuttaa astmaatikoille ja herkistyneille hengitysvaikeuksia. Mikäli kohteella vietetään pitkä aika, itiöt tarttuvat myös vaatteisiin, jolloin vaikutus pitkittyy. Joissain kohteissa vaarana on myös myyräkuumeeseen sairastuminen sekä esim. asbesti. Vanhojen rakennusten sisäpintojen maalit saattavat myös sisältää myrkyllisiä aineita (esim. lyijyä tai arsenikkia), jolloin pelkkä pintojen koskettaminen saattaa olla kävijälle vaarallista. Asbestivaarasta täytyy ilmoittaa kieltokyltein, mutta muiden riskien yhteydessä vaaroista tiedottaminen ja asiakkaan oma käytös ovat avainasemassa riskien hallinnassa.

Joissain, erityisesti puolustusvoimilta Metsähallituksen hoitoon siirtyneissä kohteissa, maasto saattaa olla vaarallinen. Vaikka alue on tutkittu, ehkä jopa siivottu, on mahdollista, että maastoon jää esimerkiksi piikkilankaa. Erittäin epätodennäköistä mutta mahdollista on myös se, että maastosta löytyy räjähteitä.

Kulttuuriperintökohteissa hyvien maasto-opasteiden merkitys on suuri. Kiellot ja varoitukset on erotettava omiin tauluihinsa, ja niissä hyödynnetään kansainvälisesti ymmärrettäviä kuvasymboleja. Jotta kohteella ei ole kuitenkaan ainoastaan kieltoja, on syytä kiinnittää huomiota kohteen kulttuurihistoriallisten arvojen esittelyyn innostavalla ja kiinnostavalla tyylillä. Lisää huomioita maasto-opasteista on tämän ohjeen viestintää koskevassa osiossa.

5.3 Retkeilyyn liittyvät majoitteet ja majoituspalvelut

Monille retkeilijöille tärkeä osa retkeilykokemusta on mahdollisuus yöpyä luonnossa. Teltan lisäksi kävijät voivat yöpyä muissa majoitteissa, kuten laavuissa, autiotuvissa, kodissa ja varaustuvissa. Näiden esittelyssä verkkosivuillamme ja muissa viestintäaineistoissamme kiinnitetään huomiota asiakasturvallisuuden näkökohtiin: esittelyissä on esim. ohjeet hätäilmoituksen tekemisestä, juomavedestä, paloturvallisuudesta tai matkapuhelimen toimivuudesta

Erämaaoloissa olevien majoitteiden paloturvallisuus pitää varmentaa vuotuisessa turvallisuustarkastuksessa. Huoltajan muistilistassa (ympäristöjärjestelmä) kerrotaan tupiemme ja muiden majoitteiden huollon vaatimukset ja käytännöt. Tuvillemme voidaan asettaa myös käyttörajoituksia. Esim. autiotuvan käyttöä saatetaan rajoittaa talviaikana, jolloin tulisijan rikkoutuminen on mahdollista, polttopuuhuoltoa ei ole järjestetty tai kohteella on muita turvallisen käytön esteitä. Luontoon.fi-palvelussa ohjeistetaan, että kävijän kannattaa ottaa majoitteisiin oma matkapalovaroittimensa mukaan.

Tuvissa on oltava selvästi esillä ohjeet hätäilmoituksen tekemisestä sekä kohteen nimi ja sijaintitiedot. Myös sammutuskaluston sijainnista tulee kertoa. Ohjeet puhelinyhteyden saamisesta ovat tärkeitä (esim. parempi kuuluvuus läheisen vaaran laella), mikäli majoite on matkapuhelimen kuuluvuuden katvealueella.

Pelastussuunnitelmat täytyy laatia rakennuksista, joita käytetään vähintään 20 henkilön majoitukseen tai jotka on määritelty kulttuuriomaisuudeksi.

Retkeilyrakenteiden piirustuskokoelmassa on esitetty maastorakenteiden turvallisuusvaatimukset. Näitä voivat olla esim. laavun alustan huolehtiminen rakennusvaiheessa sellaiseksi, ettei lattiarakenteen alla ole palavaa materiaalia. Yksinkertainen sammutuskalusto, avotulen käytön metsäpalovaroituksen aikana kieltävä kyltti, ämpäri tai sammutuspeitto, tulisijan turvallisuus ja rakenteiden sijoittelu ovat tärkeitä turvallisuustekijöitä nuotiopaikoillamme.

Suomen, Ruotsin ja Norjan raja-alueella hätänumeroon 112 voi vastata minkä maan pelastusviranomainen tahansa, mikäli matkapuhelin on operaattorin automaattivalinnassa. Puhelu käännetään yhteyden saannin jälkeen oikeaan pelastuspalveluun, mutta tilanne voi aiheuttaa yllätyksen yhteydenottajalle.

5.4 Sillat, tornit ja portaat

Luontopalvelujen hallinnoimissa kohteissa on paljon maastokohtien ylitykseen tarkoitettuja rakenteita: mm. siltoja, portaita ja veneitä. Suurien siltojen rakentamista ohjataan tarkalla rakentamissäännöstöllä, joka koskee niin rakentamista kuin kunnon seurantaa. Pienempien purojen ylitykseen käytetyt rakenteet taas ovat yksinkertaisia, ja niihin löytyvät hyvät ohjeet ja mitoitukset retkeilyrakenteiden piirustuskokoelmasta.

Ylityspaikkojen rakentamiseen ja pitämiseen liittyy sama vastuu kuin muihinkin rakenteisiin. Mikäli ylityspaikka on karttaan merkitty paikka, jossa ei ole muuta varustusta, liittyy vastuu siihen, että paikka soveltuu omatoimiseen ylitykseen. Mikäli sinne on rakennettu silta, vastuu on laajempi ja on huolehdittava siitä, että silta on käyttökunnossa. Tällaisessa tilanteessa korostuu hyvän informaation merkitys: viesti rakenteen huonosta kunnosta tulee saattaa nopeasti tiedoksi huoltoon ja asiakaspalveluun ja rakenne asettaa käyttökieltoon. Reitin alkuun ja loppuun tulee laittaa tieto rakenteen puutteesta. Tieto laitetaan myös verkkosivuille, olennaisille Metsähallituksen hyödyntämille sosiaalisen median kanaville ja opastustauluihin, jolloin kävijä voi suunnitella reittinsä hyvän tiedon varassa.

Silloissa, torneissa ym. rakenteissa on syytä kiinnittää huomiota rakenteen lujuuteen ja pitkäikäisyyteen, jotka vaikuttavat turvallisuuteen ja kustannuksiin. Näissä rakenteissa kyllästetyn puun tai teräksen käyttö on erityisen perusteltua. Lisäksi on otettava huomioon talvikunnossapito, mikäli rakennelmaa tai rakennusta käytetään myös talviaikaan. Vanhoissa kohteissa on otettava huomioon mahdolliset suojelumääräykset, jotka voivat vaikuttaa rakenteeseen tehtäviin muutoksiin. Muiden tahojen Metsähallituksen alueilla pitämien rakennusten ja rakennelmien sopimuksissa on otettava huomioon talvikunnossapitovelvoite, joka asetetaan käyttö- tai vuokraoikeudensaajalle.

6 Ohjelmapalvelujen turvallisuus

Kuluttajaturvallisuuslaki vaatii ohjelmapalvelujen järjestäjältä turvallisuusasiakirjan tekemistä erityistä vaaraa sisältävistä ohjelmapalveluista. Metsähallituksen luontopalvelut ei järjestä tällaista maksullista ohjelmapalvelua. Suurien talkooleirien järjestäminen, esim. Junior Ranger -leirit, saattavat olla mittakaavaltaan tai osanottajajoukoltaan sellaisia, että niistä pitää tehdä ohjelmapalvelujen turvallisuusasiakirja. Leiritoiminnassa on hyvä noudattaa aina Metsähallituksen ohjeita työturvallisuuden suhteen: esim. työvälineiden turvallinen ja käyttö, turvallinen varustus ja riittävä ensiapuvalmius.

Alueillamme toimii ohjelmapalveluyrityksiä, joiden tulee tehdä omasta ohjelmastaan turvallisuussuunnitelmat. Metsähallitus ei ole vastuussa ohjelmapalveluyrityksen tarjoamasta palvelusta, vaikka se tapahtuisi Metsähallituksen alueella, ellei tähän ole olemassa erityisperustetta. Hyvän kumppanuuden yhtenä tekijänä on, että yrittäjä hoitaa velvoitteensa turvallisen ja onnistuneen ohjelmapalvelun toteuttamisesta.

Muistilista

- Luontopalvelujen yksinkertaisia ohjelmapalveluja, kuten luontopolun maasto-opastusta, varten on turvallisen retken oppaan ohje.
- Suurista tai muuten riskialttiista leiritapahtumista tehdään ohjelmapalvelujen turvallisuusasiakirja, vaikka kyseessä ei olisikaan maksullinen tapahtuma.
- Hyvän työturvallisuuden malleja sovelletaan kaikessa toiminnassa.
- Yhteistyösopimusta tehtäessä käydään yhdessä läpi yrittäjän ohjelmapalveluiden asiakasturvallisuuteen liittyvien käytäntöjen toimivuus.
- Hätätilanteiden yhteystiedot pelastusviranomaisille -ilmoitus antaa hyvää tietoa myös muille alueen toimijoille.
- Järjestetään ohjelmapalveluihin osallistuvan (mm. ohjelmapalveluyrittäjät, kulttuuriperintökohteiden matkailuoppaat) henkilöstön keskuudessa turvallisuusperehdytyskoulutuksia ja pienimuotoisia harjoituksia, joissa käydään läpi riskien havainnointiin, turvallisuussuunnitteluun ja pelastusviranomaisyhteistoimintaan liittyviä asioita.

7 Riskit ja niiden hallinta

Riskikartoituksen avulla tunnistetaan retkeilyn käyttöturvallisuuteen liittyvät riskit ja etsitään keinot niiden vähentämiseen ja poistamiseen.

Riskikartoituksessa käytetään Metsähallituksen käyttämää riskikartoituksen mallia, joka on sovitettu asiakasturvallisuuden toimintaympäristöön. Riskikartoitukseen kootaan kaikki tietous, joka henkilöstölle on kokemusten ja asiakaspalautteen avulla kertynyt sattuneista onnettomuuksista ja vaaratilanteista. Sitä täydennetään yleisellä retkeilyyn liittyvällä valtakunnallisella tietoudella. Riskikartoitus kohdennetaan riskeihin, joihin meillä alueiden hoitajana on mahdollisuus vaikuttaa käytännön toimenpitein.

Luontopalvelut ylläpitää ympäristöjärjestelmässään retkeilyn asiakasturvallisuuden valtakunnallista riskikartoitusta. Se päivitetään vähintään kerran vuodessa. Tämä riskikartoitus on myös pohjana, kun tehdään alueellisia riskikartoituksia. Alueellisten riskikartoitusten uudet havainnot puolestaan täydentävät valtakunnallista kartoitusta.

Riskejä tarkastellaan eri onnettomuuden aiheuttajista käsin: esim. luonnon aiheuttamat riskit, asiakkaan omaan käytökseen ja tietoon liittyvät riskit, rakenteisiin liittyvät riskit sekä muut riskit, kuten tulipalo tai liikenne. Riskin todennäköisyys ja vakavuus arvioidaan, ja näiden yhteisvaikutuksena saadaan riskin merkittävyys. Merkittävyys antaa painotuksen toimenpiteille. Kohtalaiset ja vakavat riskit pyritään poistamaan tai pienentämään niitä.

Uusien riskien havaitsemiseksi on tärkeää analysoida onnettomuudet ja niihin johtaneet syyt. Myös läheltä piti -tilanteiden havaitseminen ja analysointi on tärkeää. Onnettomuuksien ja läheltä piti -tilanteiden kirjataan omaan taulukkoon. Tilanteet kirjataan heti ja tutkitaan vuotuisessa puistoalueen turvallisuuspalaverissa. Valtakunnalliset onnettomuudet käydään läpi heti ja viestitään johdolle. Tiedot merkitään myös paikkatietojärjestelmään.

Muistilista

- Retkeilyn ja kulttuuriperintökohteiden käyttöturvallisuuden valtakunnallisen riskikartoituksen ajantasaisuus tarkistetaan vuosittaisen ympäristöjärjestelmään liittyvän ohjeiden tarkastuksen yhteydessä.
- Asiakasturvallisuutta koskeva kokous järjestetään joka puistoalueella vuosittain tarkasteluvuotta seuraavan helmikuun loppuun mennessä. Kokouksen aiheina ovat mm. riskikartoitus, onnettomuudet, yhteydenpito pelastusviranomaisiin, viestintä, palautteet, tärkeimmät parannuskohteet sekä tehdyt tarkastukset ja parannukset.
- Turvallisuusasioita koskevan palautteen saantia kävijöiltä ja henkilöstöltä tehostetaan. Palautetta pyydetään mm. sosiaalisen median kanavien ja verkkopalvelujen kautta sekä asiakaspalvelupisteissä. Myös tapahtumien järjestäjiltä saatavat raportit ovat tärkeitä. Vastuutahona toimii Metsähallituksen luontopalvelujen ohjausyksikön asiakaspalvelun erikoissuunnittelija yhteistyössä aspapäälliköiden verkoston kanssa.

8 Turvallisuusjohtaminen

8.1 Vastuu turvallisuudesta

Asiakasturvallisuudesta huolehtiminen on luontopalveluissa osa perustyötä, joka kuuluu kaikille, jotka ovat työllään luomassa palveluja asiakkaillemme: esim. suunnittelijalle, rakenteiden ylläpitäjälle, oppaalle, asiakasneuvojalle, tiedottajalle ja puistonjohtajalle. Viime kädessä luontopalvelujen asiakasturvallisuudesta vastaa luontopalvelujohtaja. Vastuu asiakasturvallisuudesta on karkeasti jaotellen seuraava:

Luontopalvelujohtaja:	koko maa
Virkistysprosessin päällikkö:	luonnon virkistyskäytön asiakasturvallisuuden toimintamallit kunnossa valtakunnallisesti
Viestintäpäällikkö:	viestinnän toimintamallit kunnossa asiakasturvallisuuden osalta
Aluejohtaja:	luontopalvelualueen kokonaisvastuu
Aluepäällikkö:	luonnon virkistyskäytön toimintamallit kunnossa luontopalvelualueella
Puistonjohtaja:	puistoalueen kokonaisvastuu
Kaikki työntekijät:	vastuu omaan tehtävään liittyvästä asiakasturvallisuudesta, ilmoitusvelvollisuus kaikista asiakasturvallisuuteen ja mahdollisiin riskeihin ja kriiseihin liittyvistä havainnoista

Operatiivisen johdon vastuulla on varmistaa asiakasturvallisuuden hyvä taso mm. johtamalla, auditoimalla toimintaa ja huolehtimalla oikeasta voimavarojen suuntaamisesta. Tätä operatiivista toimintaa tukee pääsääntöisesti luonnon virkistyskäytön prosessi. Se toimii asiantuntijana ja tukee operatiivista johtoa ylläpitämällä ja kehittämällä asiakasturvallisuuden toimintamalleja. Luonnon virkistyskäytön prosessissa ovat prosessinjohtaja, aluepäälliköt sekä asiantuntijat.

Luontopalvelujen ympäristöpäälliköllä yhdessä ympäristöryhmän kanssa on osavastuu turvallisuusasioiden kehittämisestä osana ympäristöasioita. Ympäristöjärjestelmään on koottu asiakasturvallisuutta koskevat ohjeet, ja näiden ohjeiden ajantasaisuus on olennainen osa vastuuta. Auditoinneilla varmennetaan palveluvarustuksen käyttöturvallisuuden taso kirjaamalla poikkeamat ja tekemällä kehittämisehdotukset.

Käytännön turvallisuustyö tehdään kentällä. Siinä tärkeitä ovat hyvä viestintä eri kanavia käyttäen sekä rakenteiden kunnosta ja turvallisuudesta huolehtiminen. Riskien ja poikkeavien tilanteiden ammatillinen havainnointi paikan päällä on jokapäiväistä toimintaa, jolla edistetään turvallisuutta.

8.2 Turvallisuussuunnittelu

Turvallisuussuunnittelun tasot ovat seuraavat:

Valtakunnallinen taso

Ohje Asiakasturvallisuus luontopalveluissa on koko luontopalveluja koskeva valtakunnallinen linjaus. Sen vahvistaa luontopalvelujen johtoryhmä. Asiakasturvallisuuden kannalta tärkeimmät valtakunnalliset prosessit ovat virkistyskäyttö ja viestintä.

Puistoalueen taso

Palveluvarustuksen käyttöturvallisuutta seurataan työtehtävien yhteydessä maastossa, asiakkaiden palautteista sekä ylläpitämällä ajantasaista tietoa paikkatietojärjestelmässä ja raportoimalla tiedot. Näin saadaan rakennelmien kuntoon, tarkastuksiin ja onnettomuuksiin liittyvä aineisto, jonka pohjalta voidaan arvioida turvallisuustilannetta ja mahdollisia ongelmakohtia.

Luontoon.fi-palvelun ylläpitoa ohjaa toimintamalli, jonka mukaisesti alueen palveluvarustuksesta ja sen kunnosta sekä soveltuvuudesta eri käyttäjäryhmille viestitään palvelussa selkeästi. Myös ajankohtainen tieto (esim. käynnissä olevat kunnostustyöt ja yllättävät luonnonolot) on hyvin esillä retken ennakkosuunnittelua varten. Viestintä on monikanavaista, ja siinä hyödynnetään aktiivisesti myös luontopalvelujen kulloinkin käyttämiä sosiaalisen median kanavia.

Valtakunnallista riskikartoitusta käytetään pohjana, kun tarkastellaan oman alueen riskejä. Huolellisella riskikartoituksella ja syiden ja tarvittavien toimenpiteiden kuvaamisella löydetään käytännön parannuskohteet asiakasturvallisuuteen omalle alueelle. Lisäksi hätätilanteita ja pelastusviranomaisten kanssa tapahtuvaa yhteistyötä varten toimitetaan tiedot alueen pelastusviranomaiselle. Suora yhteydenpito paikallisiin pelastusviranomaisiin on myös tarpeellista, mm. koulutuksen järjestämisen muodossa.

Kohdekohtainen turvallisuussuunnitelma ja toimenpidesuunnittelu

Kohteidemme kuntoa seurataan säännöllisesti ja seurannan tulokset kirjataan paikkatietojärjestelmäämme Reiskaan. Jos huomataan korjaustarpeita, esim. havaitaan rakenteiden olevan niin lahoja, että ne on uusittava, toteutetaan nämä suunnitelmat toimenpidesuunnitteluprosessissa. Samalla otetaan huomioon myös asiakasturvallisuuteen liittyvät näkökulmat riskeineen. Muita erillisiä kohdekohtaisia turvallisuussuunnitelmia ei tehdä.

Palvelurakenteen käyttökunnon ja toimenpidetarpeen arviointimalli

Rakenteen turvallisuuden arvioinnissa on otettava huomioon monia näkökulmia. Tärkein näistä on rakenteen tekninen kunto (lujuus, ominaisuudet): vaarantaako se käyttäjän turvallisuuden. Yksiselitteinen arviointi on usein vaikeaa: esim. milloin pitkos on niin laho, että sitä ei voi kävellä. Myös käyttäjän näkökulman huomioon ottaminen on vaikeaa: rakenne voi olla hyväkuntoiselle henkilölle turvallinen mutta huonokuntoiselle ylivoimainen. Siksi rakenteen turvallisuuden arvioinnissa pitää ottaa huomioon niin kävijäkunnan liikuntakyky ja rakenteen kunto kuin ennakkoinformaation näkökulma.

Vaadittavien toimenpiteiden tarve vaihtelee. Laho rakenne suurten käyttäjäryhmien suosimalla kohteella voi vaatia rakenteen välittömän poistamisen tai käyttökiellon. Erämaa-alueella kokeneille vaeltajille hieman vanhempikaan rakenne puolestaan ei aiheuta merkittävää turvallisuusriskiä.

Rakenteiden turvallisuuden ja vaadittavien toimenpiteiden arvioimiseksi on tehty arviointimalli, jonka perusteella on helppo arvioida ja toteuttaa vaadittavia toimenpiteitä: esim. tiedottaminen, käyttökielto tai rakenteen purkaminen (ks. kuva 2 s. 23). Hyvään kunnon arviointiin sisältyvät myös yhteiset katselmukset muiden viranomaisten, mm. kuluttajaturvallisuutta valvovien terveystarkastajien, kanssa.

Metsähallituksen luontopalvelujen alueet ja palveluvarustus ovat paikkatietojärjestelmässä. Tiedot näkyvät kaikkien käytössä olevalta Retkikartta.fi-karttapalvelusta, jonka avulla voidaan mahdollisessa onnettomuustapauksessa paikantaa sijainti nopeasti ja tarkasti. Samalla saadaan myös pelastajien käyttöön muu alueen info (reitit, rakenteet ym.) onnettomuustilanteen pelastustoimia varten. Retkikartta.fi ja hyvät yhteydenottomahdollisuudet matkapuhelimilla antavat luotettavan pohjan onnettomuuden paikantamiseen ja pelastukseen. Maasto-opasteissa tulee näkyä hätäilmoituksen ohje (112) ja Olet tässä -merkki. Yhteydenpito pelastusviranomaisten kanssa varmentaa toimivuuden hätätilanteissa.

Metsähallituksen maastorakenteiden koordinaatteja (laavut, nuotiopaikat, reitit ym.) merkitään maastoon vain poikkeustapauksissa.

8.3 Turvallisuustilanteen seuranta

Turvallisuustilanteen seuraamiseksi kirjataan tapahtuneet onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet. Tämä luo pohjan jatkuvalle riskien arvioinnille ja edelleen vaadittaville korjaustarpeille.

Mikäli tapahtunutta onnettomuustyyppiä ei vielä ole valtakunnallisessa riskikartoitusmallissa, siitä tehdään uusi riskityyppi toimenpide-ehdotuksineen. Kenttäfoorumi kokoaa valtakunnallisen onnettomuustietouden ja raportoi siitä virkistyskäyttöprosessin johdolle ja tarvittaessa muualle. Onnettomuudet kirjataan myös paikkatietojärjestelmään. Näin saadaan tietoa rakenteiden aiheuttamista onnettomuuksista valtakunnallisesti.

Asiakaspinta kentällä, luontokeskuksissa ja muissa asiakaspalvelupisteissä, sosiaalisen viestinnän kanavilla sekä huollossa on tärkeässä asemassa hankittaessa tietoa onnettomuuksista. Saamme tietoa myös palautejärjestelmän kautta.

Ympäristöauditoinnit ovat toinen merkittävä keino varmentaa asiakasturvallisuuden toimintamallien toimivuus. Onnettomuuksien syihin syventyminen ja korjausehdotusten tekeminen on luontevaa tehdä auditointien yhteydessä. Turvallisuusohjeiden ajantasaisuuden varmentaminen on myös osa auditointityötä.

Lisäksi onnettomuuksien arvioinnissa merkitystä on pelastusviranomaisten Pronto-järjestelmällä, johon pelastusviranomaiset kirjaavat kaikki onnettomuustapaukset. Tilaston luotettavuuden ratkaisee, kuinka tarkkaan onnettomuuslaji ja syy saadaan kirjattua retkeilykäytön näkökulmasta.

Muistilista

- Puistoalueilla kartoitetaan oman alueen riskit valtakunnallista riskikartoitusta pohjana käyttäen ja mietitään hyvät toimenpiteet havaituille riskeille. Ydinkriteerit ovat rakenteen tekninen kunto, käyttäjäkunnan kokeneisuus ja kunto. Myös ennakkoviestinnällä on suuri merkitys.
- Rakenteiden käyttökunnon arvioimiseksi ja päätöksentekoa helpottamaan on tehty kuva (ks. kuva 2 s. 23).
- Turvallisuustilanteen seuraamiseksi kirjataan ja analysoidaan sattuneet onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet riskinarviointimallin mukaan ja osana sitä. Arviointi työporukan kesken on tärkeää, jotta onnettomuuden syyt saadaan selville ja tulevat onnettomuudet ehkäistyä. Tiedot kirjataan Onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet -taulukkoon ja rakenteiden osalta myös paikkatietojärjestelmään.

9 Yhteistoiminta pelastusviranomaisten kanssa

9.1 Pelastusviranomaisen rooli

Pelastuslain tavoitteena on parantaa ihmisten turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia. Lisäksi onnettomuuden uhatessa tai sen tapahduttua ihmiset pelastetaan, tärkeät toiminnot turvataan ja onnettomuuden seurauksia rajoitetaan tehokkaasti.

Pelastusviranomainen on yksiselitteisesti onnettomuustilannetta johtava viranomainen. Näin ollen hätä- tai onnettomuustilanteessa tulee aina ottaa yhteys hätäkeskukseen (112), joka määrittelee pelastavat yksiköt ja jatkotoimet. Paikalle saapuva pelastus- tai etsintäviranomainen kantaa vastuun pelastustoiminnasta. Metsähallituksen roolina on auttaa tarvittaessa hälytysvalmiuden parantamisessa ja myös tarvittaessa toimia pelastusviranomaisen johdolla heidän apunaan onnettomuustilanteessa. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi pelastusviranomaisen opastamista reiteillä pelastettavan luo.

Tärkein tehtävä pelastusviranomaisten kanssa toimittaessa on antaa hyvää ennakkotietoa niin asiakkaille kuin pelastusviranomaiselle. Asiakkaalle on tärkeää, kuinka onnettomuustilanteessa saadaan mahdollisimman nopeasti yhteys 112-numeron avulla hätäkeskukseen ja kerrottua hätätilanteeseen liittyvä tiedot (mitä, missä, milloin). Pelastusviranomaiselle taas on tärkeää löytää tarvittava paikallistieto avun perille saamiseksi sekä mahdollisesti paikalliset olosuhteet hyvin tuntevan henkilö onnettomuustilannetta varten.

Hätäkeskuksessa pitää olla ajantasaiset ja nopeasti saatavilla olevat tiedot kohteistamme. Retkikartta.fi integroituna osaksi Luontoon.fi -palvelua antaa erinomaisen työkalun tähän tarpeeseen, sillä sieltä nähdään heti palveluvarustus sekä reitit ja maastorakenteet sijoitettuina peruskarttapohjalle. Lisäksi järjestelmässä on hyvät hakuominaisuudet niin maastokohteiden kuin rakennelmien nimien mukaan. Onnettomuuspaikka koordinaatteineen löytyy heti kohteen nimen perusteella (esim. Mustakorven laavu), ja samalla pelastushenkilöstö näkee onnettomuuspaikkaan liittyvät reitit ja rakenteet. Olennaista on, että rakenteiden nimet ovat selkeästi maastossa esillä ja niiden muoto on sama kuin palvelurakenteiden paikkatietojärjestelmässä. Nimimuutokset tulee myös viedä paikkatietojärjestelmään.

Tapahtuneita onnettomuuksia on tärkeä käsitellä yhdessä pelastusviranomaisten kanssa. Pelastusviranomaisilta tulee myös saada tieto onnettomuuksista, joihin kohteeltamme on jouduttu hälyttämään apua. Nämä tapaukset eivät välttämättä tule Metsähallituksen henkilöstön tietoon muuten kuin aktiivisen yhteydenpidon kautta.

9.2 Hätätilanteiden yhteystiedot pelastusviranomaisille

Metsähallituksen kohteet tuntevan henkilöstön yhteystiedot koostetaan kohteittain (kansallispuistot, retkeilyalueet, muut alueet) Hätätilanteiden kohdekorttiin ja lähetetään pelastuslaitokselle kerran vuodessa. On myös hyvä pitää yhteyttä pelastushenkilöstöön muutenkin, esimerkiksi koulutustapahtumien avulla.

Metsähallituksella ei ole varallaolovelvoitetta palvelurakenteiden käyttöturvallisuuteen liittyvien onnettomuuksien varalta. Retkikartta.fi-palvelun tekninen ylläpitäjä on yksityinen yritys, jolla ei ole palvelinpäivystystä tavanomaisen työajan ulkopuolella. Mahdollisten palvelinongelmien vuoksi pelastusviranomaiset joutuvat tällöin turvautumaan muihin karttapalveluihin.

Metsähallituksella on sekä omaisuuden että toiminnan vastuuvakuutukset. Omaisuusvakuutuksesta korvataan palon, kuumuuden, savun, noen, salamaniskun, sähköilmiön, räjähdyksen, sammutuslaitteiston laukeamisen, murron, ryöstön, vahingonteon, anastamisen, vuodon ja myrskyn aiheuttamat vahingot. Toiminnan vastuuvakuutus kattaa luonnonsuojelu- ja retkeilyalueiden hoidon, erävalvonnan sekä luonnonsuojelu- ja virkistyskäytön edistämisen valtion mailla ja vesillä sekä ennallistamiskulotuksen.

Muistilista

- Hätätilanteiden yhteystiedot päivitetään pelastusviranomaisille kerran vuodessa. Pelastusviranomaisiin pidetään aktiivisesti yhteyttä.
- Hätätilannekoulutusta järjestetään esim. ensiapukoulutuksen yhteydessä ja luontokeskusten koulutustapahtumissa.

10 Muut turvallisuuteen liittyvät tahot

Asiakasturvallisuuteen liittyviä yhteistyökumppaneitamme ovat mm.:

Aluehallintovirasto (Avi): Pelastustoiminnan alueellinen koordinaatio

Virve-verkoston viranomaisia:

- Poliisi
- Pelastuslaitos
- Aluehälytyskeskukset
- Puolustusvoimat
- Rajavartiosto
- Sairaanhoitopiirit/ensihoito
- Kunnat:
    - Rakennustoimi (rakennusluvat)
    - Ympäristöterveystarkastaja

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (TUKES): kuluttajaturvallisuus

Yhteistyöyritykset, ohjelmapalveluyrittäjät, matkailukeskukset

Suomen Punainen Risti SPR: ensiapukoulutukset, pelastushenkilöstön paikalla olo suurissa tapahtumissa

Vapaaehtoinen pelastuspalvelu (etsintä, vapaapalokunnat ym.): poliisin ja pelastusviranomaisen koordinoimaa

Turvallisuuteen liittyvät hankkeet: mm. Lapissa tuloksekkaita asiakasturvallisuuteen liittyviä hankkeita

Liitteet

Liitteet on tallennettu Metsähallituksen intranetiin Ympäristö- ja laatukäsikirjaan, ja niitä voi tiedustella Metsähallituksen kirjaamosta: kirjaamo(at)metsa.fi.

Liite 1. Tapahtumajärjestäjän tarkistuslista

Liite 2. Ohjelmapalveluiden turvallisuusasiakirjamalli: Junior Ranger -leiri

Liite 3A. Rakennuksen pelastussuunnitelma
Liite 3B. Rakennuksen pelastussuunnitelma: kulttuuriomaisuus

Liite 4. Ryhmäopastamisen ohjeet

Liite 5. Hyvän viitoittamisen perusteet

Liite 6. Kriisiviestinnän huoneentaulu

Liite 7. Asiakasturvallisuuden riskinarviointitaulukko

Liite 8. Onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet taulukko

Liite 9. Maastopyöräilijän etiketti Suomen Latu

Liite 10. Kämppien ja tupien paloturvallisuusohje

Liite 11. Hätätilanteiden kohdekortti.docx